



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**

---

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**ESTUDIO DEL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA  
MEJORA DE LA GESTIÓN DEL ALMACEN RANSA –  
DEPÓSITO TEMPORAL – LIMA, 2016**

Tesis para optar el grado de Maestro  
en Ciencias Económicas  
Mención: Gestión Empresarial

**JUAN ROOSEVELT GONZALEZ LUCERO**

Asesor: **Dr. RICHARD DEMETRIO PASCO AMES**

Huaraz – Perú  
2016

Nº. Registro: T0499

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctor .* Juan Alejandro Castro Sotelo

Presidente

---

*Magíster* Valiente Pantaleón Ramírez Huerta

Secretario

---

*Doctor.* Richard Demetrio Pasco Ames

Vocal

---

**ASESOR:**

*Dr. Richard Demetrio Pasco Ames*

## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios, por todo lo que me ha brindado.
- A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo y a sus docentes, por apoyarme en mi perfeccionamiento profesional permanentemente.
- A mi asesor Richard Pasco, por su apoyo incondicional.
- A la memoria de mi Padre, que desde el cielo guía mi camino.
- Agradezco profundamente, con mucho amor y cariño a mi madre Juanita, quien ha estado, está y estará siempre a mi lado, brindándome su amor inconmensurable.
- A mi esposa, hijos, hermanos y sobrinos, por su paciencia y su valioso apoyo. Me siento bendecido con la gran familia que tengo.
- A Jhonattan, quien me ha brindado su apoyo con acceso a los datos necesarios para la realización de mi investigación.

A Dios,

A la memoria de mi padre,

A mi linda y abnegada madre

A mi esposa e hijos,

A mis hermanos, Mary, Anddy, Raquel y Rocío

## INDICE

	<b>Página</b>
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1 – 7
Objetivos	4
Hipótesis	7
Variables	7
II. MARCO TEÓRICO	8 - 47
2.1. Antecedentes	8 – 10
2.2. Bases teóricas	11 – 40
Estudio del trabajo	12
Gestión de Almacenes	30
2.3. Definición de términos	40 - 42
III. METODOLOGÍA	43 – 46
3.1. Tipo y diseño de Investigación	43
3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico	44
- Población	44
- Muestra	44
3.3. Instrumento(s) de recolección de la información	45
3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información	45
IV. RESULTADOS	47 – 113
4.1. Resultados del análisis documental	48

4.2. Resultados de las observaciones de campo	51
4.3. Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	53
4.4. Resultados de la entrevista	109
4.5. Prueba de hipótesis	110
V. DISCUSIÓN	114-118
VI. CONCLUSIONES	119-121
VII. RECOMENDACIONES	122-123
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	124-125
ANEXOS	126

## RESUMEN

El propósito fundamental del presente trabajo de investigación fue evaluar el estudio del trabajo y su incidencia en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa, Lima – depósito temporal, 2016. Hipótesis: el estudio del trabajo incide positivamente en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal. Investigación aplicada experimental de corte longitudinal, la muestra estuvo conformada por 30 personas trabajadores de la sección operaciones y 38 choferes que representa a los clientes de la empresa, se emplearon las técnicas de análisis documental, la observación, la encuesta y la entrevista; cuyos instrumentos fueron: las fichas de observación aplicado a los trabajadores, cuestionario simple, aplicado al cliente, y cuestionario simple y abierto, aplicado al supervisor, respectivamente. Se procesó la información utilizando el software estadístico SPSS en su versión 22 alternando con el Excel en su versión 2013. Se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial para probar la hipótesis, en el cual se usó la prueba T student.

De los resultados obtenidos se tiene la siguientes conclusiones: El estudio del trabajo y su aplicación incide positivamente en la mejora de la gestión del Almacén Ransa; la implementación de los indicadores de gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal, influye en la mejora de la productividad; la mejora del tiempo total de trabajo influye positivamente en la reducción en el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén de Ransa, y la mejora del tiempo total del trabajo influye en la satisfacción del cliente del Almacén de Ransa.

**Palabras clave:** Estudio de Tiempos, Gestión de almacén, productividad, satisfacción del cliente.



## ABSTRACT

The main purpose of this research was to evaluate the study of the work and its impact on the improvement of the management of the Warehouse of Ransa, Lima - temporary warehouse, 2016. Hypothesis: the work study positively affects the management of the Storage of Ransa - Temporary Storage. Experimental applied research in longitudinal sections, the sample consisted of 30 workers from the operations section and 38 drivers representing the company's clients, the techniques of documentary analysis, observation, survey and interview were used; Whose instruments were: observation sheets applied to workers, simple questionnaire, applied to the client, and simple and open questionnaire, applied to the supervisor, respectively. The information was processed using SPSS software in its version 22 alternating with Excel in its 2013 version. Descriptive statistics and inferential statistics were used to test the hypothesis, in which the student T test was used.

From the obtained results the following conclusions are obtained: The study of the work and its application positively influences in the improvement of the management of the Warehouse Ransa; The implementation of management indicators of the Warehouse Ransa - Temporary Storage, influences the improvement of productivity; The improvement in total working time positively influences the reduction in the number of complaints and complaints from the customers of the Ransa Warehouse, and the improvement of the total working time influences the customer satisfaction of the Ransa Warehouse.

**Keywords:** Study Times, Warehouse management, productivity, customer satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### **Definición del problema**

En una visita realizada a los almacenes de Ransa Comercial – División Industrias – Depósito Temporal, sito en la Av. Néstor Gambetta.Km.14 (Carretera Ventanilla), se pudo observar que un documento que contenía el número de quejas y reclamos por parte de clientes de la empresa, estos reclamos tenían diversa índole, pero lo que más me llamó la atención es que, en conversación con uno de los jefes intermedios de esta empresa, me explicaba que había una relación inversamente proporcional entre la cantidad de reclamos con el ingreso económico de la empresa, pues a mayor cantidad de reclamos, se genera menores ingresos, por el hecho de que estos reclamos generaban penalidad, los cuales, en mucho de los casos, superan al costo que generan las operaciones, entrando en muchos casos a tener pérdidas considerables.

La empresa RANSA Comercial, es un almacén de tránsito para la importación de vehículos nuevos, siendo sus clientes importantes empresas de comercialización de vehículos motorizados de diferentes características, su negocio está basado en operaciones de recepción de vehículos motorizados de importación de diversas empresas, los cuales son depositados temporalmente en los almacenes de Ransa, luego estos vehículos son acondicionados (tratamiento operativo de cambio de repuestos, pintura, lavado, entre otros), teniendo cierta tarifa para ello.

En los acuerdos, plasmados en el contrato que realiza con sus clientes, se establecen penalidades, los cuales se aplican cuando los reclamos son evidentes y esta

evidencia está sustentada en la deficiente labor que realizan los operarios que laboran, siendo ésta una percepción generada por la experiencia del investigador, lo que evidencia que las cosas no están marchando como deben de ser.

A razón de esta observación, se tuvo una conversación con el supervisor, a quien se le pidió que registrara el número de quejas en forma mensual. El resumen de los datos recogidos mes a mes se ha consolidado en el cuadro que nos ha alcanzado el referido supervisor, el cual se muestra a continuación:

**Tabla 01**

**MEDICIÓN DE RECLAMOS - MC AUTOS – RANSA**

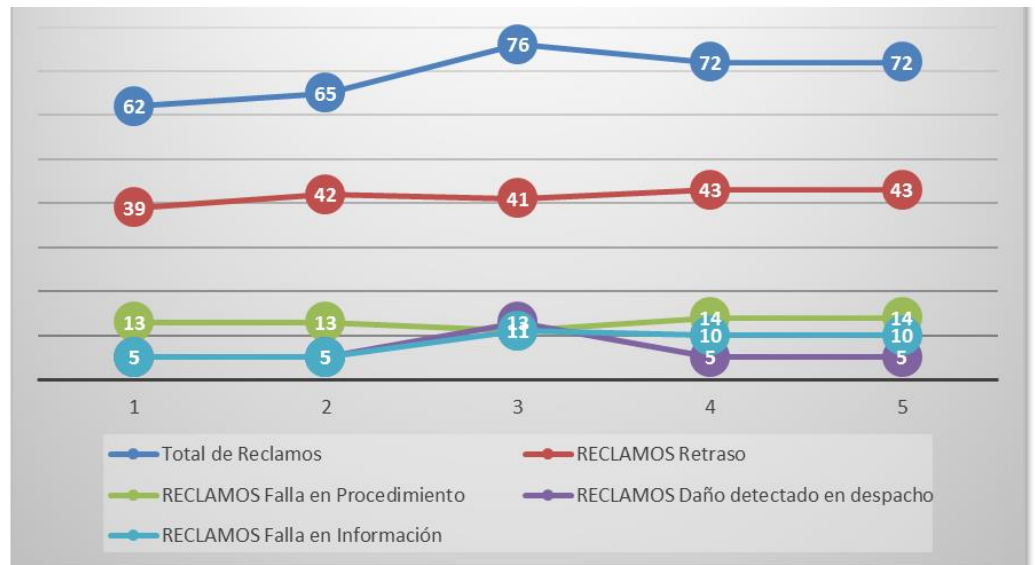
MES	Frecuencia de operaciones por mes	Total de Reclamos	RECLAMOS				Porcentaje de Reclamos
			Retraso	Falla en Procedimiento	Daño detectado en despacho	Falla en Información	
ENE	1722	62	39	13	5	5	3.60%
FEB	1623	65	42	13	5	5	4.00%
MAR	2379	76	41	11	13	11	3.19%
ABR	2041	72	43	14	5	10	3.53%
MAY	1895	72	43	14	5	10	3.80%
JUN							
JUL							
AGO							
SEP							
OCT							
NOV							
DIC							
Total Anual	9660	347	208	65	33	41	

Fuente: Supervisión Ransa – Depósito Temporal

Asimismo, podemos analizar la tendencia del cuadro anterior, para lo cual mostramos a continuación, el gráfico correspondiente:

**Figura 01**

**Tendencia de la Medición de Reclamos - RANSA**



Fuente: Supervisión Ransa – Depósito Temporal

Ante esta situación, surge la necesidad generar alternativas de solución a la problemática visible.

**Formulación del problema**

**Problema general:**

¿Cuál es la incidencia del estudio trabajo en la mejora de la gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal, Lima, 2016?

**Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la mejora de la productividad con la implementación de los indicadores de gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal?

- b. ¿En qué medida la mejora del tiempo total de trabajo reducirá el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén Ransa – Depósito Temporal?
- c. ¿De qué manera la mejora del tiempo total de trabajo contribuye a mejorar la satisfacción del cliente del Almacén Ransa – Depósito Temporal?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Evaluar el estudio del trabajo y su incidencia en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – depósito temporal, Lima, 2016.

### **Objetivos específicos**

- a. Analizar la mejora de la productividad con la implementación de los indicadores de gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.
- b. Analizar la mejora del tiempo total de trabajo y su incidencia en el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.
- c. Analizar la mejora del tiempo total de trabajo y su incidencia la satisfacción del cliente del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.

La investigación presenta la siguiente justificación, desde diferentes puntos de vista. El presente estudio adquiere importancia por cuanto permitió evaluar el estudio del trabajo y su incidencia en la gestión administrativa del Almacén Ransa – Depósito Temporal. Asimismo, la investigación es de utilidad en la medida en que las empresas de similar rubro asuman en lo posible los resultados y conclusiones de la investigación.

El presente estudio adquiere viabilidad en la medida en que el investigador contó con los estudios necesarios para desarrollar la tesis; asimismo, se contó con el asesoramiento especializado y los recursos financieros necesarios para su desarrollo.

Asimismo, la realización del presente proyecto se enmarca dentro de los siguientes tipos de justificación:

Desde el punto de vista de la Conveniencia, la utilidad del presente estudio se justifica por conveniencia porque la implementación de las recomendaciones, permitió, en primer lugar, ordena, medir y mejorar la labor de los trabajadores operativos de la empresa Ransa. Mejorando el trabajo, consecuentemente se logró mejorar la gestión, incluyendo la mejora de los ingresos de esta unidad de negocios.

Desde el punto de vista del Valor Teórico, este tema es novedoso, por lo que el presente estudio va a servir como referencia base para estudiar temas y casos similares, pudiendo ser aplicado y replicado hacia otras áreas y empresas de la localidad, significando un aporte acerca de la comprobación y reforzamiento de la teoría, así como la aplicación de nuevas metodologías para generar productividad y que pueden ser aplicadas en nuestro país.

Desde el punto de vista de la Aplicación Práctica, el presente estudio pretende ayudar a resolver el problema de la baja productividad mediante el estudio del trabajo, aplicable de manera práctica, no solo, como en este caso a almacenes. Al contrario, su aplicabilidad es diversa, pudiendo ser adoptado en el futuro próximo,

a diversas áreas y diversos tipos de empresas, solo que hasta el momento, no se le presta la debida importancia.

Desde el punto de vista de la Relevancia Social, el presente estudio tuvo un impacto importante en su ejecución en la Empresa RANSA. Contamos con que el esfuerzo que se está poniendo en su proceso y ejecución va a ser recompensado con el mejoramiento de la productividad de esta empresa, y por consiguiente, el mejoramiento de los beneficios a obtener en términos de gestión, englobando la mejora en términos monetarios, que es uno de los puntos más importantes. Este beneficio puede ser replicado hacia diversas áreas, así como a diversos tipos de empresas y organizaciones, por lo que su aplicación va a ser de importancia relevante sobre todo para el sector empresarial, aunque no perdamos de vista que también puede ser aplicado hacia diversas organizaciones que no necesariamente están dentro del sector privado.

Desde el punto de vista de la Utilidad Metodológica, dado que se está estudiando un tema relativamente nuevo en cuanto a su aplicabilidad en nuestro país, sobretodo en nuestra región, el mismo va a permitir sentar ciertas bases para la recolección de información desde dos ángulos, posición que busca la réplica y adaptación de esta metodología a casos particulares o similares.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis General**

El estudio del trabajo incide positivamente en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal, Lima, 2016.

### **Hipótesis Específicas**

- a. La implementación de los indicadores de gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal, influye en la mejora de la productividad
- b. La mejora del tiempo total de trabajo influye en la reducción en el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.
- c. La mejora del tiempo total de trabajo influye en la satisfacción del cliente del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.

### **Variables:**

#### **Variable Independiente (X):**

X.- Estudio del trabajo

#### **Variable Dependiente (Y):**

Y.- Gestión Administrativa del Almacén Ransa – Depósito Temporal



## II.- MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Ramos (2001), en su tesis: *“Estudio para aumentar la productividad y reducir el costo de material en proceso en una línea de producción aplicando técnicas y conceptos de calidad”* considera que “El estudio de tiempos nos permitió la reducción de la línea de producción (reducción de mano de obra), en la reducción de personal se encontraron ahorros en costos los cuales tienen repercusión cuando se calcula anualmente.”<sup>1</sup> Es otra conclusión alentadora de que la medición del trabajo y su replanteamiento va a generar mejoras en el proceso, ya sea productivo o simplemente operacional, como el caso que pretendemos estudiar.

Pineda (2005), en su tesis *“Estudio de tiempos y movimientos en la línea de producción de piso de granito en la fábrica Casa Blanca S.A.”*, una de sus conclusiones considera: “Con la implementación del nuevo método en el área de prensado se logró un incremento en la productividad de la mano de obra de un 20%, la productividad de las máquinas experimentará incremento, únicamente, con la disminución de los tiempos de limpieza que en mucho dependen de la programación de la producción. Respecto a la productividad de manipulación de materiales se tiene un incremento del

---

<sup>1</sup> Ramos González, Marco Antonio (2001): “Estudio para aumentar la productividad y reducir el costo de material en proceso en una línea de producción aplicando técnicas y conceptos de calidad.”. Ed. Tesis Universidad Autónoma de Nuevo León, Pág. 36.

34%”<sup>2</sup>. Podemos rescatar que las actividades operativas generan valor a la hora de sumar beneficios para la empresa, afirmación que sin duda, nos motiva a seguir investigando este tema muy poco estudiado en el área de Administración.

Ustate (2007), en el *Estudio de métodos y tiempos en la planta de producción de la empresa Metales y Derivados S. A.*, señala que: “El estudio de métodos y tiempos ayuda a cualquier tipo de industria, a encontrar muchas actividades innecesarias que no son tomadas en cuenta a simple vista, y además para llevar a tener un mejor sistema de costos en la empresa. Una mejor distribución de la planta en sentido lineal y fluido, crea una mejor eficiencia de la planta y por ende aumenta la productividad de ésta, ya que se reducen los tiempos de transportes del personal.”<sup>3</sup> Lo que nos motiva a que con nuestro estudio se logre impactos en la reducción de los costos y por ende, mejorar los niveles de beneficios.

Wong (2009), en su estudio “*Propuesta de mejora del proceso de admisión en una empresa privada que brinda servicios de salud ambulatorios*”, realizó un estudio de tiempos para obtener información estadística del comportamiento de la llegada de los clientes y de los tiempos de espera en cola. El tiempo de permanencia total en el sistema de admisión y pago

---

<sup>2</sup> Pineda, José Adolfo (2005): “Estudio de tiempos y movimientos en la línea de producción de piso de granito en la fábrica Casa Blanca S.A.”. Ed. Universidad de San Carlos de Guatemala. Pág. 75.

<sup>3</sup> Ustate Pacheco, Elkin Javier (2007): “Estudio de métodos y tiempos en la planta de producción de la empresa Metales y Derivados S. A.”. Ed. Tesis Universidad Nacional de Colombia, Pág. 43.

resultó ser 62 minutos. Por otro lado, analizó el comportamiento de la demanda de las especialidades ofrecidas, calculando la cantidad de consultas atendidas por cada una de ellas, llegando a los resultados: “Se logró brindar a la Empresa, mediante un modelo de simulación validado, información estadística acerca de los tiempos de permanencia en las colas de admisión y caja y el tiempo de servicio en ambos casos. El planteamiento de mejora permite reducir el tiempo de permanencia total en el área de admisión y pago hasta un 87% en el escenario optimista y 45% en el escenario conservador mediante la implementación de una central telefónica y un sistema de prioridades.”<sup>4</sup> Este estudio concluye con números la mejora que ha podido establecer para la atención de pacientes, lo que también puede ser reflejado para nuestro estudio.

---

<sup>4</sup> Wong Zevallos, Pamela (2009): “Propuesta de mejora del proceso de admisión en una empresa privada que brinda servicios de salud ambulatorios”. Ed. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pág. 75.

## 2.2. Bases teóricas

Al respecto del estudio del trabajo, es muy poco lo que se ha escrito, así como existen muy pocas investigaciones, pues se trata de un tema más operativo, sin embargo, en este tema encontraremos oportunidades de mejora en gestión organizacional. Revisando la bibliografía consultada, pasamos a definir las variables de la investigación:

El Estudio de trabajo es la primera variable de investigación, para adentrarnos en este aspecto, vamos a definir primero el componente principal de esta variable, el cual es el trabajo.

**Trabajo:** En primer término nos centraremos en estudiar el trabajo, cuyo conocimiento es vital. El trabajo es el esfuerzo realizado por los seres humanos con la finalidad de producir riqueza. Desde el punto de vista teórico, este tópico ha sido abordado desde diferentes aristas, ya sean económicas, sociales o históricas, principalmente a causa de sus relevantes alcances en lo que hace el desarrollo de la humanidad.<sup>5</sup>

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al trabajo como el “conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-

---

<sup>5</sup> Diccionario Hecho Fácil. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/trabajo.php>. 1er párrafo.

autoempleo).”<sup>6</sup>

Trabajo decente es un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social y el tripartismo.<sup>7</sup>

Una vez determinado lo que es el trabajo, vamos a definir la primera variable, el Estudio del Trabajo. Algunos autores, al Estudio de Trabajo le denominan Ingeniería de Métodos, entonces vamos a tomar estos términos como semejantes para el presente estudio.

### **2.2.1.- Estudio del trabajo**

“El Estudio del Trabajo se ocupa de la integración del ser humano en el proceso de producción de artículos o servicios. La tarea consiste en decidir dónde encaja el ser humano en el proceso de convertir materias primas en productos terminados o prestar servicios y en decidir cómo puede una persona desempeñar efectivamente las tareas que se le asignen. El estudio del trabajo, considera el

---

<sup>6</sup> OIT. Recuperado de <http://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3315?page=1>. Párrafo único-

<sup>7</sup> OIT (s.f.) ¿Qué es el trabajo decente?. Recuperado de [http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm). 2do. Párrafo.

papel de una persona en cualquier parte de la organización, desde el gerente hasta el último de los trabajadores.

La importancia de la ingeniería de métodos, radica en el desempeño efectivo del personal en cualquier tarea, ya que el costo de contratar, capacitar y entrenar a una persona, es cada vez más alto. Es evidente que el ser humano es y será por mucho tiempo, una parte importantísima del proceso de producción en cualquier tipo de planta. Pero también es cierto, que su óptimo aprovechamiento dependerá del grado de utilización de su inteligencia, de su potencial de ingenio y creatividad.

La ingeniería de métodos comprende el estudio del proceso de fabricación o prestación del servicio, el estudio de movimientos y el cálculo de tiempos. Por tanto se encarga de prever: ¿Dónde encaja el ser humano en el proceso de convertir materias primas en productos terminados?, ¿Cómo puede una persona desempeñar más efectivamente las tareas que se le asignan?, ¿Qué método debe seguir y cuál debe ser la distribución de materiales, herramientas, accesorios y equipos en la estación de trabajo?, ¿Cómo debe cargar y descargar las máquinas y acelerar su puesta en marcha?, ¿Cuál debe ser el empaque, envase y embalaje del producto terminado?, ¿Cómo debe ser el manejo, transporte y almacenamiento de los materiales y productos terminados?

Medir el trabajo para asignar cargos, teniendo en cuenta los niveles de habilidad de las personas, los grados de mecanización, las condiciones de trabajo y el volumen o cantidad de productos o servicios. Aprovechamiento de recursos humanos. Aprovechamiento del espacio en sus tres dimensiones. Aprovechamiento de equipos, por cuanto la inversión en los mismos es cada

vez mayor. Eliminar toda clase de desperdicios.

A medida que aumenta la mecanización y la automatización, las personas intervienen en la toma de decisiones, en el registro de irregularidades, en la identificación de problemas que requieren el máximo de habilidad, creatividad, vigilancia y funcionamiento libre de errores.

Las personas son pues, un eslabón crítico en el sistema total, de tal manera que se les debe dedicar toda la atención para que su integración se aproveche con efectividad.

La ingeniería de métodos o Estudio de del trabajo se caracteriza por: usar técnicas y teorías nuevas. Progreso extraordinario, con periodos de superación, de creciente exactitud y objetividad, de perfeccionamiento en perspectiva. Ayudar a tomar decisiones inteligentes, con referencia a la mejor política, técnica o curso de acción. Dar énfasis a la evaluación de principios y prácticas. Su filosofía y procedimientos son de ingeniería y de diseño, de reducción de costos y de simplificación. Elevar el criterio analítico por medio de exámenes objetivos. Requiere un alto grado de actitud, criterio, inventiva e iniciativa.”<sup>8</sup>

“El diseño de métodos o Estudio del trabajo, es la técnica que tiene por objetivo aumentar la productividad del trabajo mediante la eliminación de todos los desperdicios de materiales, tiempo y esfuerzo, además procura hacer más fácil y lucrativa cada tarea y aumenta la calidad de los productos, poniéndolos al alcance del mayor número de consumidores.”<sup>9</sup>

“Muy a menudo, los términos análisis de operaciones, estudio del trabajo,

---

<sup>8</sup> Palacios Acero, Luis (2009). Ingeniería de Métodos, movimientos y tiempos. Pág. 27-30

<sup>9</sup> García Criollo, Roberto (2005). Estudio del Trabajo. Ingeniería de Métodos y medición del trabajo. 2da. Edic. Pág. 2.

diseño del trabajo, simplificación del trabajo, ingeniería de métodos y reingeniería corporativa se utilizan como sinónimos. En la mayoría de los casos, todos ellos se refieren a una técnica para aumentar la producción por unidad de tiempo o reducir el costo por unidad de producción: en otras palabras, a la mejora de la productividad.

Sin embargo, la ingeniería de métodos, en la forma en que se define [...], implica el análisis en dos tiempos diferentes durante la historia de un producto. Primero, el ingeniero de métodos es responsable del diseño y desarrollo de varios centros de trabajo donde el producto será fabricado. Segundo, ese ingeniero debe estudiar continuamente estos centros de trabajo con el fin de encontrar una mejor forma de fabricar el producto y/o mejorar su calidad.”<sup>10</sup>

“Es la técnica que somete cada operación de una determinada parte del trabajo a un delicado análisis en orden a eliminar toda operación innecesaria y en orden a encontrar el método más rápido para realizar toda operación necesaria; abarca la normalización del equipo, los métodos y las condiciones de trabajo; entrena al operario a seguir el método normalizado, realizando todo lo precedente (y no antes); determina, por medio de mediciones muy precisas, el número de horas tipo en las cuales un operario, trabajando con actividad normal, puede realizar el trabajo; por último (aunque no necesariamente), establece, en general, un plan para la compensación del trabajo, que estimule al operario a obtener o a sobrepasar la actividad normal.

Con base en la definición anterior, se puede decir que el Estudio del trabajo o ingeniería de métodos se ocupa de la mejora de las formas en que se hacen

---

<sup>10</sup> Niebel, Benjamin W. (2009). Ingeniería industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo. 12ª Edición. Pág. 4-5.



las actividades en una instalación fabril, sin olvidar la importancia que tiene el ser humano en el proceso de producción. La tarea consiste en decidir dónde se integra al hombre en el proceso de convertir las materias primas en productos terminados y decidir cómo se puede desempeñar con mayor eficacia las tareas que se le asignan”.<sup>11</sup>

***Estudio de Trabajo.*** “es una evaluación sistemática de los métodos utilizados para la realización de actividades con el objetivo de optimizar la utilización eficaz de los recursos y de establecer estándares de rendimiento respecto a las actividades que se realizan.

Por ende, se deduce que el Estudio de Trabajo es un método sistemático para el incremento de la productividad, es decir "Es una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos".

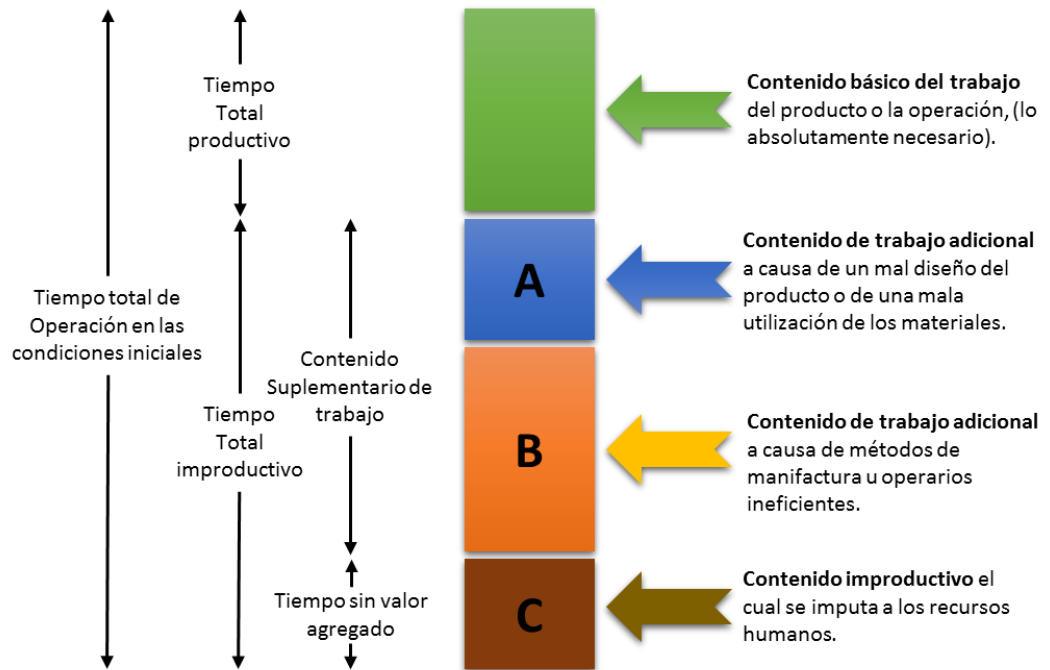
***Constitución del tiempo total de un trabajo.*** En el ejercicio de optimizar un sistema productivo el tiempo es un factor preponderante. Generalmente el tiempo que toma un recurso (operario, máquina, asesor) en realizar una actividad o una serie de actividades presenta una constitución tal como se muestra en la siguiente ilustración.

---

<sup>11</sup> López Peralta, Julián (2014). Estudio del trabajo: Una nueva visión. Pág. 8-9

Figura 02

**Ciclo del tiempo de trabajo - Introducción al Estudio del Trabajo; OIT**



“**Contenido Básico del Trabajo.** El contenido básico del trabajo representa el tiempo mínimo irreductible que se necesita determinísticamente (teóricamente y en condiciones perfectas) para la obtención de una unidad de producción. Llegar a optimizar el tiempo de producción hasta el contenido básico quizá sea utópico sin embargo el objetivo regular es lograr aproximaciones considerables.

**Contenido de trabajo adicional "Tipo A":** trabajo suplementario debido a ineficiencias en el diseño o en la especificación del producto o de sus partes, o a la utilización inadecuada de los materiales. Este contenido suplementario de trabajo se atribuye a deficiencias en el diseño y desarrollo del producto o de sus partes, así como también a un control incorrecto de los atributos estándar del mismo "Incorrecto Control de Calidad". A continuación enunciaremos las posibles causas que alimentan el contenido de trabajo suplementario Tipo A:

**Contenido de trabajo adicional "Tipo B":** tiempo suplementario a causa de métodos de manufactura u operativos ineficientes.

Este contenido de trabajo suplementario se atribuye a los defectos que se puedan tener respecto a los métodos de producción, es decir, a los movimientos innecesarios tanto de los individuos, de los equipos, como de los materiales. Dentro de los métodos y operaciones que no agregan valor al proceso productivo se encuentran también las estaciones de mantenimiento, por ende, una metodología deficiente de mantenimiento se encuentra comprendida como una causa del contenido de trabajo adicional "tipo B".

**Tiempo improductivo "Tipo C":** imputable al aporte del recurso humano.

Los trabajadores de una organización pueden incidir voluntaria y/o involuntariamente en el tiempo de ejecución de las operaciones en un sistema productivo. A continuación describiremos las posibles causas que ocasionan la existencia de tiempo improductivo imputable al recurso humano.”<sup>12</sup>

“Reducción del tiempo total improductivo mediante las técnicas de dirección.

En la siguiente gráfica se establecerán algunas de las más eficientes técnicas de dirección que integradas en una propuesta de mejora logran optimizar un sistema productivo.”<sup>13</sup>

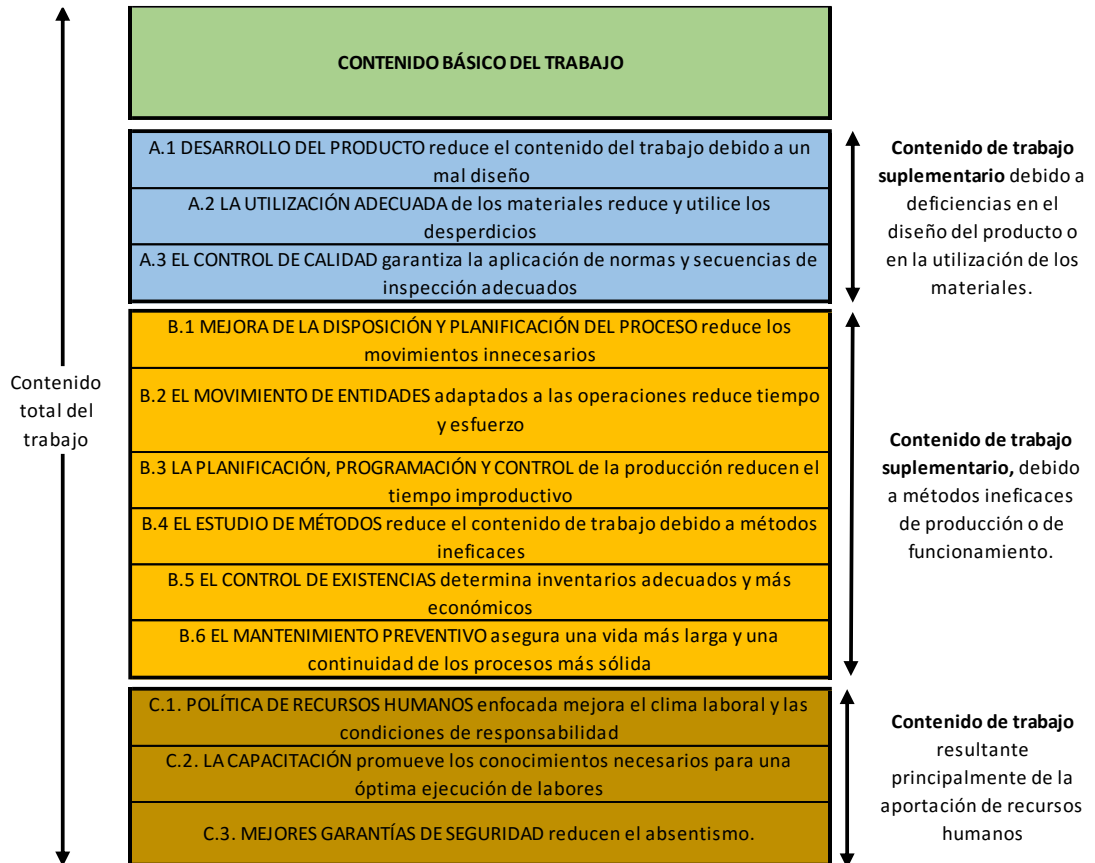
---

<sup>12</sup> Oficina Internacional del Trabajo, (1998). “Introducción al estudio del trabajo”. Publicado con la dirección de George Kanawaty. Cuarta Edición. Págs. 9-13.

<sup>13</sup> Oficina Internacional del Trabajo, (1998). “Introducción al estudio del trabajo”. Publicado con la dirección de George Kanawaty. Cuarta Edición. Págs. 14-15.

**Figura 03**

**Contenido de trabajo básico y suplementario en: Introducción al estudio del trabajo**



**“Utilidad de un Estudio de Trabajo.** El Estudio de Trabajo como método sistemático de optimización de procesos expone una serie de utilidades por medio de las cuales se justifica su implementación. Entre las más comunes se encuentran: El Estudio de Trabajo es un medio para incrementar la productividad de un sistema productivo mediante metodologías de reorganización de trabajo, (secuencia y método), este método regularmente requiere un mínimo o ninguna inversión de capital para infraestructura, equipo y herramientas. El Estudio de Trabajo es un método sistemático, por ende mantiene un orden que vela por la eficiencia del proceso; es el método más

exacto para establecer normas de rendimiento, de las que dependen la planificación, programación y el control de las operaciones; contribuye con el establecimiento de garantías respecto a seguridad e higiene; La utilidad del Estudio de Trabajo tiene un periodo de percepción inmediato y dura mientras se ejecuten los métodos sobre las operaciones del estudio. La aplicación de la metodología del Estudio de Trabajo es universal, por ende es aplicable a cualquier tipo de organización. Es relativamente poco costoso y de fácil aplicación.”<sup>14</sup>

*“Técnicas del Estudio del Trabajo.* El Estudio del Trabajo como método sistemático comprende varias técnicas que se encargan del cumplimiento de objetivos específicos en pro del general que es una optimización de la productividad. Las técnicas más sobresalientes son el Estudio de Métodos (Ingeniería de Métodos) y la Medición del Trabajo (tal cual Medición del Trabajo). Tal como se puede observar en la siguiente gráfica estas técnicas se interrelacionan entre sí y con el Estudio del Trabajo tal como un sistema de engranajes en el cual el Estudio de métodos simplifica las tareas y establece métodos más económicos para efectuarlas y la Medición del Trabajo determina el tiempo estándar que debe invertirse en la ejecución de las tareas medidas con la técnica anterior, logrando así y siguiendo rigurosamente los pasos del método sistemático del estudio del Trabajo considerables mejoras en aras de un incremento significativo de la productividad.”<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Oficina Internacional del Trabajo, (1998). “Introducción al estudio del trabajo”. Publicado con la dirección de George Kanawaty. Cuarta Edición. Págs. 17-19.

<sup>15</sup> Oficina Internacional del Trabajo, (1998). “Introducción al estudio del trabajo”. Publicado con la dirección de George Kanawaty. Cuarta Edición. Págs. 19-20.

**Figura 04**

**Estudio del trabajo. Adaptado de: Introducción al estudio del trabajo**

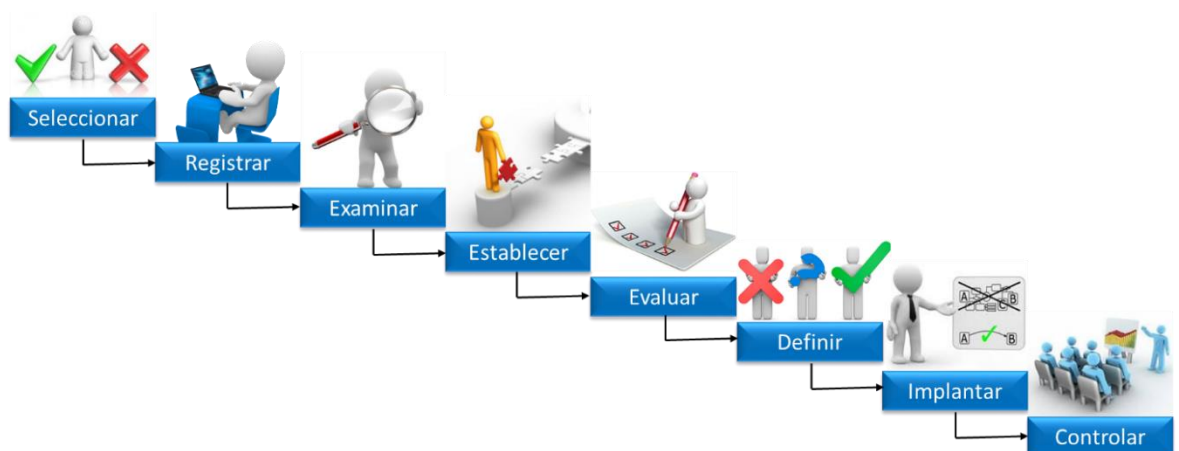


*“Procedimiento Básico para el Estudio del Trabajo.* Así como en el método científico hace falta recorrer ocho etapas fundamentales para asegurar el máximo provecho del algoritmo, en el Estudio del Trabajo también hace falta recorrer ocho pasos para realizar un Estudio del Trabajo completo, respetando su secuencia y tal como se observa en la siguiente gráfica los pasos son:

**Figura 05**

**Procedimiento Básico para Estudio del trabajo. Adaptado de:**

**Introducción al estudio del trabajo**



- ✓ Seleccionar el trabajo o proceso que se ha de estudiar.
- ✓ Registrar o recolectar todos los datos relevantes acerca de la tarea o proceso, utilizando las técnicas más apropiadas y disponiendo los datos en la forma más cómoda para analizarlos.
- ✓ Examinar los hechos registrados con espíritu crítico, preguntándose si se justifica lo que se hace, según el propósito de la actividad; el lugar donde se lleva a cabo; el orden en que se ejecuta; quién la ejecuta, y los medios empleados para tales fines.
- ✓ Establecer el método más económico, teniendo en cuenta todas las circunstancias y utilizando las diferentes técnicas de gestión así como los aportes de los dirigentes, supervisores, trabajadores y asesores cuyos enfoques deben analizarse y discutirse.
- ✓ Evaluar los resultados obtenidos con el nuevo método en comparación con la cantidad de trabajo necesario y establecer un tiempo tipo.
- ✓ Definir el nuevo método, y el tiempo correspondiente, y presentar dicho método, ya sea verbalmente o por escrito, a todas las personas a quienes concierne, utilizando demostraciones.
- ✓ Implantar el nuevo método, comunicando las decisiones formando a las personas interesadas (implicadas) como práctica general aceptada con el tiempo normalizado.
- ✓ Controlar la aplicación de la nueva norma siguiendo los resultados obtenidos y comparándolos con los objetivos.”<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Oficina Internacional del Trabajo, (1998). “Introducción al estudio del trabajo”. Publicado con la dirección de George Kanawaty. Cuarta Edición. Págs. 21-22.

## **“Ingeniería de Métodos**

El Estudio de Métodos o Ingeniería de Métodos es una de las más importantes técnicas del Estudio del Trabajo, que se basa en el registro y examen crítico sistemático de la metodología existente y proyectada utilizada para llevar a cabo un trabajo u operación. El objetivo fundamental del Estudio de Métodos es el aplicar métodos más sencillos y eficientes para de esta manera aumentar la productividad de cualquier sistema productivo.

La evolución del Estudio de Métodos consiste en abarcar en primera instancia lo general para luego abarcar lo particular, de acuerdo a esto el Estudio de Métodos debe empezar por lo más general dentro de un sistema productivo, es decir "El proceso" para luego llegar a lo más particular, es decir "La Operación". En muchas ocasiones se presentan dudas acerca del orden de la aplicación, tanto del Estudio de Métodos como de la Medición del Trabajo. En este caso vale la pena recordar que el Estudio de Métodos se relaciona con la reducción del contenido de trabajo de una tarea u operación, a su vez que la Medición del Trabajo se relaciona con la investigación de tiempos improductivos asociados a un método en particular. Por ende podría deducirse que una de las funciones de la Medición del Trabajo consiste en formar parte de la etapa de evaluación dentro del algoritmo del Estudio de Métodos, y esta medición debe realizarse una vez se haya implementado el Estudio de Métodos; sin embargo, si bien el Estudio de Métodos debe preceder a la medición del trabajo cuando se fijan las normas de producción, en la práctica resultará muy útil realizar antes del Estudio de Métodos una de las técnicas de la Medición del Trabajo, como lo es el muestreo del trabajo.



### **Campo laboral asociado con la Ingeniería de Métodos**

El campo de la producción dentro de las industrias manufactureras utiliza el mayor número de personas jóvenes en las actividades de métodos, estudio de tiempos y pago de salarios. Las oportunidades que existen en el campo de la producción para los estudiantes de las carreras de ingeniería industrial, dirección industrial, administración de empresas, psicología industrial y relaciones obrero-patronales son: (1) Medición del trabajo, (2) Métodos de trabajo, (3) Ingeniería de producción, (4) Análisis y control de fabricación o manufactura, (5) Planeación de instalaciones, (6) Administración de salarios (7) Seguridad, (8) Control de la producción y de los inventarios, (9) Control de calidad.

Otras áreas, como relaciones de personal o relaciones industriales, y costos y presupuestos, están estrechamente relacionadas con el grupo de producción y dependen de él. Estos campos de oportunidades no se limitan a las industrias manufactureras. Existen y son igualmente importantes en empresas como tiendas de departamentos, hoteles, instituciones educativas, hospitales y compañías aéreas.

### **Objetivos y Beneficios de la aplicación del Estudio de Métodos**

Los objetivos principales de la Ingeniería de Métodos son aumentar la productividad y reducir el costo por unidad, permitiendo así que se logre la mayor producción de bienes para mayor número de personas. La capacidad para producir más con menos dará por resultado más trabajo para más personas durante un mayor número de horas por año.

Los beneficios corolarios de la aplicación de la Ingeniería de Métodos son:

- ✓ Minimizan el tiempo requerido para la ejecución de trabajos.
- ✓ Conservan los recursos y minimizan los costos especificando los materiales directos e indirectos más apropiados para la producción de bienes y servicios.
- ✓ Efectúan la producción sin perder de vista la disponibilidad de energéticos o de la energía.
- ✓ Proporcionan un producto que es cada vez más confiable y de alta calidad.
- ✓ Maximizan la seguridad, la salud y el bienestar de todos los empleados o trabajadores.
- ✓ Realizan la producción considerando cada vez más la protección necesaria de las condiciones ambientales.
- ✓ Aplican un programa de administración según un alto nivel humano.

### **Estudio de Tiempos**

Antes que nada vale la pena aclarar que los términos Estudio de Tiempos y Medición del trabajo no presentan igual significado, es conveniente partir definiendo que es la Medición del Trabajo: "La Medición del trabajo es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma de ejecución preestablecida". De la anterior definición es importante centrarse en el término "Técnicas", porque tal como se puede inferir no es solo una, y el Estudio de Tiempos es una de ellas.

## **Propósito de la Medición del Trabajo**

El ciclo de tiempo del trabajo puede aumentar a causa de un mal diseño del producto, un mal funcionamiento del proceso o por tiempo improductivo imputable a la dirección o a los trabajadores. El Estudio de Métodos es la técnica por excelencia para minimizar la cantidad de trabajo, eliminar los movimientos innecesarios y substituir métodos. La medición del trabajo a su vez, sirve para investigar, minimizar y eliminar el tiempo improductivo, es decir, el tiempo durante el cual no se genera valor agregado.

Una función adicional de la Medición del Trabajo es la fijación de tiempos estándar (tiempos tipo) de ejecución, por ende es una herramienta complementaria en la misma Ingeniería de Métodos, sobre todo en las fases de definición e implantación. Además de ser una herramienta invaluable del costeo de las operaciones.

Así como en el estudio de métodos, en la medición del trabajo es necesario tener en cuenta una serie de consideraciones humanas que nos permitan realizar el estudio de la mejor manera, dado que lamentablemente la medición del trabajo, particularmente el estudio de tiempos, adquirieron mala fama hace años, más aún en los círculos sindicales, dado que estas técnicas al principio se aplicaron con el objetivo de reducir el tiempo improductivo imputable al trabajador, y casi que pasando por alto cualquier falencia imputable a la dirección.

Usos de la Medición del Trabajo. En el devenir de un administrador muchas serán las ocasiones en las que requerirá de alguna técnica de medición del trabajo. En el proceso de fijación de los tiempos estándar quizá sea necesario emplear la medición para:

- Comparar la eficacia de varios métodos, los cuales en igualdad de condiciones el que requiera de menor tiempo de ejecución será el óptimo.
- Repartir el trabajo dentro de los equipos, con ayuda de diagramas de actividades múltiples. Con el objetivo de efectuar un balance de los procesos.
- Determinar el número de máquinas que puede atender un operario.

Una vez el tiempo estándar (tipo) se ha determinado, este puede utilizarse para:

- Obtener la información de base para el programa de producción.
- Obtener información en que basar cotizaciones, precios de venta y plazos de entrega.
- Fijar normas sobre el uso de la maquinaria y la mano de obra.
- Obtener información que permita controlar los costos de la mano de obra (incluso establecer planes de incentivos) y mantener costos estándar.

### **Procedimiento básico sistemático para realizar una Medición del Trabajo**

Las etapas necesarias para efectuar sistemáticamente la medición del trabajo son:

**Tabla 02**

#### **Etapas para efectuar sistemáticamente la medición del trabajo**

<b>Seleccionar</b>	El trabajo que va a ser objeto de estudio.
<b>Registrar</b>	Todos los datos relativos a las circunstancias en que se realiza el trabajo, a los métodos y a los elementos de actividad que suponen.
<b>Examinar</b>	Los datos registrados y el detalle de los elementos con sentido crítico para verificar si se utilizan los métodos y movimientos más eficaces, y separar los elementos improductivos o extraños de los productivos.
<b>Medir</b>	La cantidad de trabajo de cada elemento, expresándola en tiempo, mediante la técnica más apropiada de medición del trabajo.
<b>Compilar</b>	El tiempo estándar de la operación previendo, en caso de estudio de tiempos con cronómetro, suplementos para breves descansos, necesidades personales, etc.
<b>Definir</b>	Con precisión la serie de actividades y el método de operación a los que corresponde el tiempo computado y notificar que ese será el tiempo estándar para las actividades y métodos especificados.

Estas etapas deberán seguirse en su totalidad cuando el objetivo de la medición

sea fijar tiempos estándar (tiempos tipo).

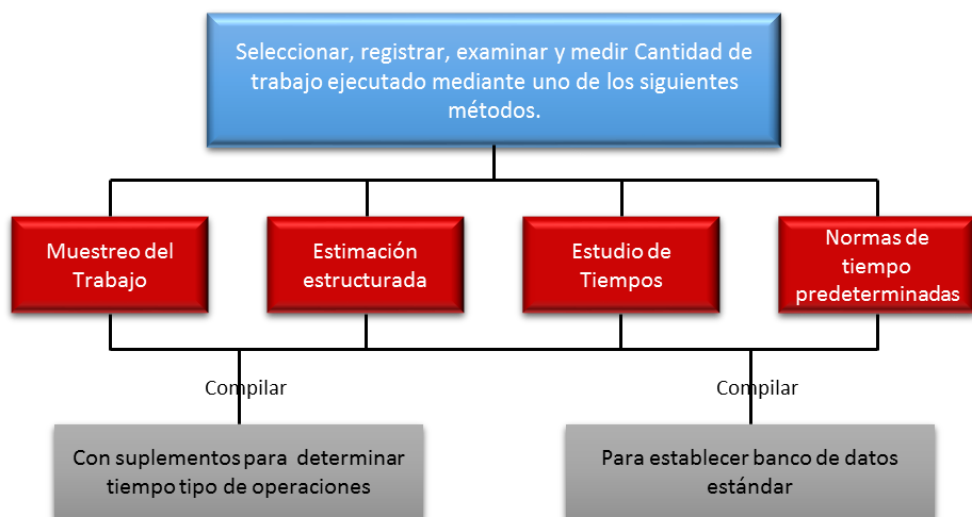
## Técnicas de Medición del Trabajo

Cuando mencionábamos que el término Medición del Trabajo no era equivalente al término Estudio de Tiempos, nos referíamos a que el Estudio de Tiempos es tan solo una de las técnicas contenidas en el conjunto "Medición".

Las principales técnicas que se emplean en la medición del trabajo son:

**Figura 06**

### Técnicas que se emplean para la medición del trabajo



- Muestreo del Trabajo
- Estimación Estructurada
- Estudio de Tiempos
- Normas de Tiempo Predeterminadas
- Datos Tipo

## Estudio de Tiempos

Es innegable que dentro de las técnicas que se emplean en la medición del trabajo la más importante es el Estudio de Tiempos, o por lo menos es la que

más nos permite confrontar la realidad de los sistemas productivos sujetos a medición.

"El Estudio de Tiempos es una técnica de medición del trabajo empleada para registrar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas y para analizar los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar la tarea según una norma de ejecución preestablecida".

Los elementos necesarios para efectuar un óptimo estudio de tiempos: Herramientas para el estudio de tiempos, Selección del trabajo y etapas del estudio de tiempos, Delimitación y cronometraje del trabajo, Cálculo del número de observaciones, Valoración del ritmo de trabajo, Suplementos del estudio de tiempos, Cálculo del Tiempo Estándar, Aplicación del Tiempo Estándar”<sup>17</sup>

Luego de revisar la primera variable, nos vamos a detener a analizar la segunda variable del estudio, pero empezaré por definir lo que es gestión

---

<sup>17</sup> Criollo García, Roberto (2006). “Estudio del trabajo. Ingeniería de métodos y medición del trabajo” México. Edit. McGraw Hill. Pág. 79.

### 2.2.2.- Gestión de Almacenes

“[...] la gestión de almacenes es un proceso diseñado por la función logística, que consiste en recibir, conservar y entregar cualquier material (materias primas, productos en curso, terminados, etc.), dentro de un mismo almacén y hasta el punto de consumo, incluyendo el tratamiento e información de los datos generados.”<sup>18</sup>

“La razón de ser de todo almacén radica en el hecho de que el ser humano debe guardar aquello que produce, para consumirlo poco a poco o conforme a sus necesidades. El hombre produce bienes en un lugar determinado y en un tiempo determinado, pero necesita consumirlos con regularidad.

La existencia de un almacén se fundamenta por la imposibilidad de eliminar el tiempo que transcurre entre la fabricación para el consumo de un producto y el acto en sí mismo del consumo, ya sea porque no se puede ajustar la oferta a la demanda, o por las propias características del bien (perecederos, inflamables...) También existen razones que son puramente económicas y que dan sentido a los almacenes: Puede ser más provechoso para la empresa comprar en grandes cantidades y así reducir el precio del producto, a pesar de que se necesite mayor espacio para su almacenamiento. La gestión de almacenes está alcanzando una importancia cada vez más notable en los resultados de las empresas y en su competitividad. Algunos de los factores son:

- ✓ El aumento de las exigencias de servicio por parte del cliente;
- ✓ El incremento de los costes logísticos sobre el total de costes empresariales;

---

<sup>18</sup> Gómez Aparicio, Juan Miguel (2013). Gestión Logística y Comercial. Pág. 120

- ✓ El coste de espacio de almacén.

La gestión de almacenes e inventarios adquieren una enorme importancia dentro de la red logística, al comportar decisiones clave que determinan en gran medida la estructura de los costes. La reducción de estos costes en el almacenamiento, produce reducciones en el coste final del bien, redundando en beneficios para la empresa y para los clientes.”<sup>19</sup>

“Dentro del proceso logístico, la gestión de almacenes se encuentra entre la gestión de existencias y la gestión de pedidos y distribución. Como consecuencia de la evolución de la logística, se ha producido cierto solapamiento de funciones y responsabilidades, sobre todo entre la gestión de inventarios y la gestión de almacenes.

La responsabilidad de los almacenes comienza en la recepción de los productos en las instalaciones, y se extiende al mantenimiento de estos en las condiciones óptimas que aseguren su procesamiento, transporte o consumo.”<sup>20</sup>

“A lo largo de los años, y conforme evoluciona el fenómeno logístico, el concepto de almacén ha ido variando y ampliando su ámbito de responsabilidad. El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Hoy por hoy lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización que tenía el piso de hormigón, es una estructura clave que provee

---

<sup>19</sup> Villarroel Valdemoro, Susana (2015). Gestión de Pedidos y stock. Pág. 9.

<sup>20</sup> Aula Mentor. Organización y Gestión de Almacenes. Rescatado de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_stock.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_stock.pdf). Pág. 10.



elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado.

### ***La gestión de almacén***

La gestión de almacén se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización. El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

La Gestión de Almacenes se sitúa en el Mapa de Procesos Logísticos entre la Gestión de Existencias y el Proceso de Gestión de Pedidos y Distribución. De esta manera el ámbito de responsabilidad (en cuya ampliación recae la evolución conceptual del almacenamiento) del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento.

**Figura 07**

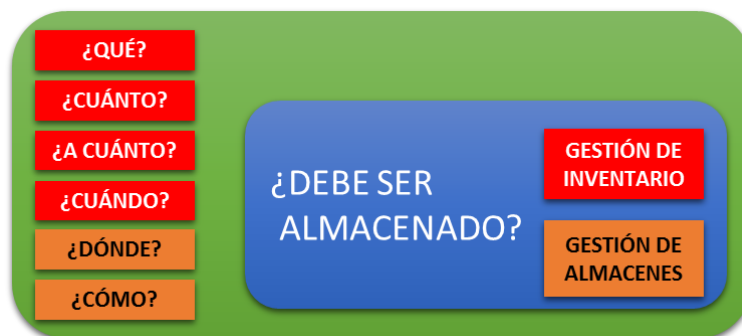
**La gestión de almacenes**



El común interrogante que se genera luego de conocer los procesos del mapa logístico es: ¿Qué funciones corresponden a la Gestión de Inventarios (gestión de existencias) y que a la Gestión de Almacenes?. La siguiente gráfica despeja con exactitud el interrogante.

**Figura 08**

**Funciones de la gestión de almacenes**



Vale la pena recordar que la función de la Gestión de Almacenes termina cuándo las unidades pasan a ser pedido, a partir de entonces la responsabilidad pasa a la Gestión de Pedidos y distribución.

### ***Importancia y objetivos de la gestión de almacenes***

Describir la importancia y los objetivos de una gestión dependen directamente de los fundamentos y principios que enmarcan la razón de ser de la misma, sin embargo tal como lo observamos en la gráfica anterior sobre el "debe ser almacenado" quien formula las cuestiones de fundamento y principio es la gestión de inventario o existencia, y en estas se basa la gestión de almacenes para tener una gran importancia y unos claros objetivos.

Los objetivos que debe plantearse una gestión de almacenes son:

Rapidez de entregas, Fiabilidad, Reducción de costes, Maximización del volumen disponible, Minimización de las operaciones de manipulación y transporte; y los beneficios (que justifican su importancia) son: Reducción de tareas administrativas, Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos, Optimización de la gestión del nivel de inversión del circulante, Mejora de la calidad del producto, Optimización de costes, Reducción de tiempos de proceso, Nivel de satisfacción del cliente.

### ***Funciones del almacén***

Aunque el derrotero de funciones de un almacén depende de la incidencia de múltiples factores tanto físicos como organizacionales, algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son: Recepción de Materiales, Registro de entradas y salidas del Almacén, Almacenamiento de materiales, Mantenimiento de materiales y de almacén, Despacho de materiales.”<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> TREJOS NOREÑA, Alexander. (2006) Gestión logística, Stocks, almacenes y bodegas. Bogotá. Edit. Seminarios Andinos. Pág. 48.

### ***“Principios del almacén***

Todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, en teoría es un mal necesario, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo posible de operación.

Para llevar a cabo tal empresa, la gestión de almacenes debe establecer y registrarse por unos principios comunes fundamentales, conocidos como principios del almacén (aplicables a cualquier entorno):

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de producción sobre las existencias.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- La identificación debe estar codificada.
- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su

ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.

- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.
- La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
- Los materiales almacenados deberá ser fáciles de ubicar.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.
- El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.”<sup>22</sup>

### **Proceso de la gestión de almacenes**

El mapa de proceso de la gestión de almacenes se compone de dos ejes transversales que representan los procesos principales - Planificación y Organización y Manejo de la información - y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento.

---

<sup>22</sup> TREJOS NOREÑA, Alexander. (2006) Gestión logística, Stocks, almacenes y bodegas. Bogotá. Edit. Seminarios Andinos. Pág. 52

**Figura 09**

**Proceso de la gestión de almacenes**



**Planificación y Organización**

El proceso de planificación y organización es de carácter estratégico y táctico, dado que tiene que brindar soluciones de recursos en comunión con las políticas y objetivos generales que contempla la estrategia de la compañía, en aras de potenciar las ventajas competitivas por las que apuesta la misma. Dentro de las actividades o subprocesos que se deben realizar en el proceso de planificación y organización se encuentran:

Diseño de la red de distribución de la compañía: Toda compañía necesita establecer políticas respecto a su red de distribución, dado que esta debe ser acorde a su mercado y óptima en capacidad de respuesta para mitigar las fluctuaciones de su demanda. La complejidad de las decisiones respecto al diseño de la red de distribución es tal, dado que requiere de la combinación precisa de instalaciones, modalidades de transporte, y estrategias. El Diseño de una Red de Distribución es la planificación y ubicación estratégica de los almacenes y centros de distribución de manera que permitan gestionar el flujo de productos desde uno o más orígenes hasta el cliente. Desarrollar una adecuada red de almacenes para la compañía y los clientes requiere considerar

una cantidad significativa de elementos: Número de almacenes, las ubicaciones, la propiedad de la gestión o el tamaño de los mismos. Tras tener identificadas las necesidades de distribución y almacenamiento, la compañía debe decidir qué tipos de almacenes y centros de distribución se ajustan a sus necesidades de manera más eficiente, así como la ubicación de los mismos.

Responsabilidades de la Gestión de Almacenes (Gestión Propia o Subcontratación): Una vez se ha diseñado la red de distribución se procede a determinar si se auto gestionará el almacén o si se subcontratará. Una vez más la decisión depende de muchos factores dependientes de la estrategia de la organización, de su mercado, tamaño y cadena de abastecimiento, sin embargo existen claras ventajas y desventajas de acuerdo al tipo de gestión (propia o por subcontratación), dentro de las más significativas se encuentran:

**Figura 10**

**Ventajas y desventajas de la gestión de almacenes.**



Fuente: Basado en: Price Waterhouse Coopers.

Ubicación de almacenes: La firma Price Waterhouse Coopers recomienda que la localización de los almacenes se aborde desde un enfoque con doble perspectiva:

- ✓ Una visión general del mercado: Para acotarse geográficamente a un área amplia, y
- ✓ Una visión local del mercado: Que contemple aspectos particulares de las zonas acotadas en la visión general.

Si bien la función principal de la Gestión de Almacenes es la eficiencia y efectividad en el flujo físico, su consecución está a expensas del flujo de información, este es un eje transversal de los procesos de gestión logística, y la gestión de almacenes no son la excepción. Debe ser su optimización, por tanto, objetivo de primer orden en la Gestión de Almacenes. Su ámbito se extiende a todos los procesos anteriormente descritos – Planificación y organización, recepción, almacén y movimiento – y se desarrolla de manera paralela a ellos por tres vías: Información para gestión, Identificación de ubicaciones, Identificación y trazabilidad de mercancías.

Dentro de la información para la gestión se incluyen: Configuración del almacén: instalaciones, lay-out, Datos relativos a los medios disponibles, Datos técnicos de las mercancías almacenadas, Informes de actividad para Dirección, Evolución de indicadores, Procedimientos e instrucciones de trabajo, Perfiles y requisitos de los puestos, Registros de la actividad diaria”<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Logística y Abastecimiento. Rescatado de:  
<http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/almacenamiento/>



### 2.3. Definición de términos

- **Almacén:** “Es un área física que cumple determinados requisitos y que, organizada de manera lógica y sistemática, se destina a la recepción, aceptación, custodia, conservación y distribución o de los bienes que van a emplearse para la producción o el servicio.”<sup>24</sup>
- **Manipulación.-** “son todas las operaciones de movimiento y de expedición de mercancías.”<sup>25</sup>
- **Productividad.-** la productividad es la relación entre producción e insumo. Esta definición se aplica a una empresa, un sector de actividad económica o toda la economía. El término “productividad” puede utilizarse para valorar o medir el grado en que puede extraerse cierto producto de un insumo dado. Aunque esto parece bastante sencillo cuando el producto y el insumo son tangibles y pueden medirse fácilmente, la productividad resulta más difícil de calcular cuando se introducen bienes intangibles.<sup>26</sup>
- **Gestión de almacenes.-** “El almacén es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos. Las razones de la existencia de los almacenes son: Evitar desequilibrios en los ritmos de aprovisionamiento y producción. Evitar desequilibrios entre la

---

<sup>24</sup> Aula Mentor. Organización y Gestión de Almacenes. Rescatado de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_stock.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_stock.pdf). Pág. 10.

<sup>25</sup> Aula Mentor. Organización y Gestión de Almacenes. Rescatado de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_stock.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_stock.pdf). Pág. 10.

<sup>26</sup> Oficina Internacional del Trabajo, (1998). “Introducción al estudio del trabajo”. Publicado con la dirección de George Kanaway. Cuarta Edición. Págs. 19.

demanda y la oferta de los productos. Optimizar los recursos financieros derivados del costo de materiales en el almacén.”<sup>27</sup>

“La gestión de almacenes es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados.”<sup>28</sup>

- **Estudio del trabajo.-** “El estudio del trabajo es una evaluación sistemática de los métodos utilizados para la realización de actividades con el objetivo de optimizar la utilización eficaz de los recursos y de establecer estándares de rendimiento respecto a las actividades que se realizan.”<sup>29</sup>
- **Estudio de Tiempos.-** “La Medición del trabajo es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma de ejecución preestablecida”.<sup>30</sup>
- **La logística.-** “es la función de controlar los transportes y los almacenamientos de los materiales necesarios para una empresa: materias primas, stocks y productos terminados.”<sup>31</sup>

---

<sup>27</sup> Logística y Almacenamiento. Recuperado de <http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/almacenamiento/>. Párrafo 6

<sup>28</sup> Aula Mentor. Organización y Gestión de Almacenes. Rescatado de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_stock.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_stock.pdf). Pág. 10.

<sup>29</sup> Criollo García, Roberto (2006). “Estudio del trabajo. Ingeniería de métodos y medición del trabajo” México. Edit. McGraw Hill. Pág. 33.

<sup>30</sup> Niebel, Benjamin W. (2009). Ingeniería industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo. México, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Pág. 327

<sup>31</sup> Aula Mentor. Organización y Gestión de Almacenes. Rescatado de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion\\_stock.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_stock.pdf). Pág. 9.

- **“Almacén temporal o Depósito.-** Tienen una actividad más dinámica que los almacenes de campo e incluso que las plataformas. Están dedicados, casi siempre, al paso de productos perecederos.”<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Gómez Aparicio, Juan (2019). “Gestión Logística y Comercial”. México. Edit. McGraw Hill. Pág. 122.

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es Aplicada y Experimental

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es Aplicativo, experimental y de corte longitudinal, cuyo diseño es de preprueba / posprueba con un solo grupo:

G      O<sub>1</sub>      X      O<sub>2</sub>

Donde:

G: Grupo de estudio

O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub> : Observaciones antes y después

X : Estímulo

#### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Indicadores
X: Variable Independiente Estudio del trabajo	El estudio del trabajo es una evaluación sistemática de los métodos utilizados para la realización de actividades con el objetivo de optimizar la utilización eficaz de los recursos y de establecer estándares de rendimiento respecto a las actividades que se realizan	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ X1: Estudio de Métodos de trabajo</li><li>➤ X2: Tiempo total de trabajo</li><li>➤ X3: Medición del trabajo</li></ul>
Y: Variable Dependiente Gestión Administrativa del Almacén Ransa – Depósito Temporal	Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Y1: Indicadores de gestión (Quejas y reclamos, Nivel de recepciones, Nivel de despachos, Nivel de ocupabilidad)</li><li>➤ Y2: Satisfacción del cliente</li><li>➤ Y3: Productividad</li></ul>

### **3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico**

#### **3.2.1 Población y muestra**

La población estuvo determinada por dos segmentos:

El **primer segmento**, la población estuvo conformada por 30 personas, trabajadores de la sección operaciones, a quienes se les midió el trabajo que realizan.

##### **Muestra:**

Se utilizó la muestra censo, es decir, se aplicó el instrumento de recolección de datos a toda la población, en este caso, a 30 personas, que conforman el primer segmento.

En el **segundo segmento**, la población estuvo conformada por los clientes del Almacén Ransa, en un número de 38 choferes que representa a los clientes de la empresa, pues son quienes tienen relación directa con el servicio que brinda la empresa.

##### **Muestra:**

Se utilizó la muestra censo, es decir, se aplicó el instrumento de recolección de datos a toda la población, en este caso, a 38 choferes que representan a los clientes de la empresa, que conforman el segundo segmento.

Quedan exceptuados los trabajadores de seguridad, servicios generales y personal administrativo, por lo que no se les tomó en cuenta en la determinación de la muestra.

### **3.3. Instrumento(s) de recolección de la información**

En la presente investigación se utilizó la revisión documental, consistente en la revisión de documentos generados por la supervisión del almacén.

Se utilizó también la técnica de la observación, para lo cual se aplicó la ficha de observación para medir los tiempos, aplicado a los trabajadores.

Asimismo, se utilizó una encuesta simple para medir la satisfacción del cliente en cuanto al servicio que brinda Ransa Comercial – Almacén Temporal.

Se utilizó la entrevista, para recoger información acerca de la gestión que se realiza en Ransa, aplicado al supervisor encargado de las operaciones.

### **3.4.- Procesamiento y análisis estadístico de la información**

#### **Estrategias o procedimientos de recogida de información**

- a. Para recoger la información necesaria y suficiente para alcanzar los objetivos de la investigación se emplearon las técnicas de análisis documental, la observación, la encuesta y la entrevista; cuyos instrumentos fueron: los documentos generados por la supervisión de almacén, las fichas de observación aplicado a los trabajadores, cuestionario simple, aplicado al cliente, y cuestionario simple y abierto, aplicado al supervisor, respectivamente

- b. Para sistematizar la información se utilizó el software estadístico SPSS v. 22 y el Excel 2013.

La obtención de información de la presente investigación se hizo a través de los enfoques cualitativo y cuantitativo lo que permitió recoger información sobre el problema planteado.

### **Análisis e interpretación de la información**

Una vez recogidos los datos, se procedió al análisis de los mismos, procediendo a generar medidas que permitan mejorar la gestión administrativa del Almacén RANSA Comercial. Se tomaron medidas correctivas y se generó una nueva recogida de datos mediante la observación, para luego comparar y encontrar diferencias.

## IV.- RESULTADOS:

### 4.1.- Resultados del Análisis Documental

#### 4.1.1.- Nivel de Quejas

Realizando el análisis de los datos consignados con respecto a las quejas originadas RANSA – Depósito Temporal, se tiene que desde enero a mayo, aún no se había realizado la medición del trabajo, por lo que se considera el comportamiento como normal.

En mayo se empieza a realizar las mediciones de tiempo, y se implementan los tiempos estimados. Se observa una mejora significativa en el mes de junio, pero también se evidencia un leve retroceso en el mes de Julio, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 03**

#### **Evolución de los reclamos y quejas de los clientes de RANSA – Depósito Temporal**

Mes	Frecuencia de operaciones por mes	Total de Reclamos	RECLAMOS				Porcentaje de Reclamos
			Retraso	Falla en Procedimiento	Daño detectado en despacho	Falla en Información	
ene	1722	62	39	13	5	5	3.60%
feb	1623	65	42	13	5	5	4.00%
mar	2379	76	41	11	13	11	3.19%
abr	2041	72	43	14	5	10	3.53%
may	1895	72	43	14	5	10	3.80%
jun	2115	12	6	2	1	3	0.57%
jul	2214	24	10	6	2	6	1.08%
ago							
sep							
oct							
nov							
dic							
Total Anual	13989	383	224	73	36	50	2.74%

Fuente: Supervisión Ransa – Depósito Temporal



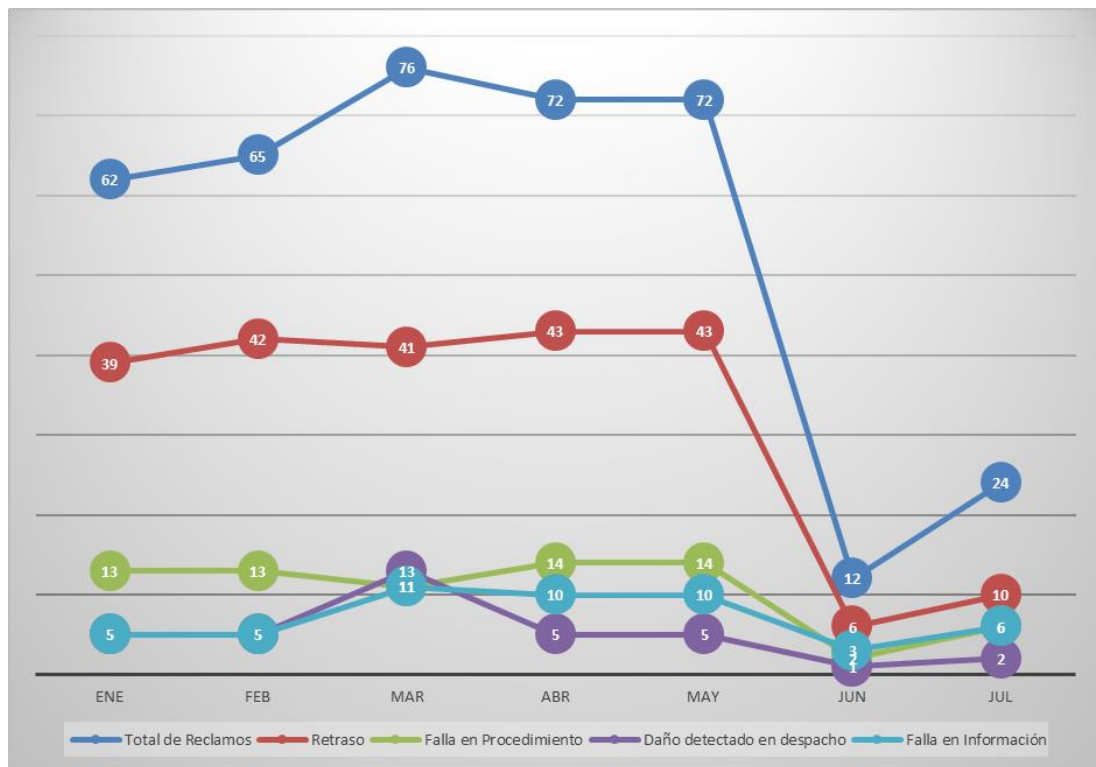
Asimismo, podemos analizar la tendencia del cuadro anterior, para lo cual mostramos a continuación, el gráfico correspondiente:

Luego de la medición de tiempos y el establecimiento de los tiempos en las diversas fases, de acuerdo a la Tabla N° 11 de los nuevos tiempos para las actividades, se obtuvo la siguiente información:

**Figura 11**

**Evolución de los reclamos y quejas de los clientes de RANSA – Depósito**

**Temporal**



Fuente: Elaboración propia en base al reporte de la Supervisión Ransa – Depósito Temporal

#### 4.1.2.- Nivel de Ocupabilidad

**Tabla 04**

#### Nivel de Ocupabilidad del Almacén

**ALM OTIURA INTEM IND**

CeCo Receptor	Descripción Receptor	Afirmado	Asfaltado	Asfaltado Lima	Concreto	Oficina	Techado	Total general
251EBI32E2	CDF ALM OTIURA INT IND	9739.59	33,120.62			131.26	2,951.44	45,942.90
	CALLES, AVENIDAS		850.60					850.600

**46,793.50**

Código	Clientes	Afirmado	Asfaltado	Asfaltado lima	Concreto	Oficina	Techado	Total general
18530	M.C. AUTOS DEL PERU S.A.	9720	26888.00	0	0	0.00	2,951.44	39559.44
2056	MAQUINARIAS S.A	0	4032		0			4032.00
31645	AUTOMORES GILDEMEISTER PERU S.A.	0	784		0			784.00
25773	DIVEIMPORT	0	96		0			96.00
					0			0.00
<b>TOTAL M2 OCUPADOS ALM OTI INT IND</b>		<b>9720</b>	<b>31800</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2951.44</b>	<b>44,471.44</b>

Nivel de Ocupabilidad en %

**96.7972**

Fuente: Reporte Supervisión Ransa

Este indicador de ocupabilidad se ha mantenido en 96.79% durante el año, por tener contrato con los clientes a mediano plazo.

#### 4.1.3.- Nivel de Ingresos y Despachos

**Tabla 05**  
**Nivel de Recepción y Despacho**

N°	Meses	Recepción	Despacho
1	enero	278	522
2	febrero	380	564
3	marzo	697	428
4	abril	218	667
5	mayo	112	698
6	junio	347	714
7	julio	267	483
	<b>Acumulado</b>	<b>2299</b>	<b>4076</b>
		<b>Diferencia</b>	<b>1777</b>
		<b>Diferencia %</b>	<b>56.40</b>

Fuente: Supervisión Ransa

El nivel de ingresos y despachos difiere en 1777 unidades, en 56.4%, el cual se sustenta en que el año 2015 ya tienen almacenados una cierta cantidad de vehículos en el almacén.

#### 4.1.4.- Medición de desempeño por fases

**Tabla 06**

##### Medición del desempeño por fases

Fases	Junio	Julio
Ingresos	347	267
Pdi	435	544
2do lavados	326	365
Despachos	714	483
Pintura	408	466
Prov. Terc.	175	156
<b>Total operaciones</b>	<b>2405</b>	<b>2281</b>

Fuente: Supervisión Ransa

#### 4.2.- Resultado de las observaciones de campo- Control de Tiempos:

En el mes de mayo empezamos a medir los tiempos, de acuerdo con el formato considerado en el Anexo 04 – Formato de Control de Tiempos, el cual fue determinante para poder mejorar los tiempos, el cual, luego de un análisis se determinó: El porcentaje de tiempo utilizado en promedio en las labores básicas del trabajo representa el 78% de lo que se venía utilizando.

##### Promedios de uso de tiempos en las diferentes fases en Ransa

Pre test	Post test	
78%	78%	Contenido básico del trabajo
3%	1%	Contenido de trabajo adicional (mal diseño, mala utilización)
10%	4%	Contenido de trabajo adicional (métodos de trabajo, operarios ineficientes)
9%	0%	Contenido improductivo
100%	83%	

Luego de la medición de tiempos y el análisis correspondiente notamos que tenemos 33% del tiempo total para poder utilizarlo.

El establecimiento de tiempo en las fases del servicio, quedaron determinadas de la siguiente manera:

**Tabla 07**

**Establecimiento del tiempo en las fases del Servicio**

<b>FASES</b>	<b>TIEMPO MINIMO (en minutos)</b>	<b>TIEMPO MAXIMO (en minutos)</b>
Posicionamiento	00:10	00:30
Lavado	00:30	00:30
PDI	00:35	00:45
PDI eléctrico mecánico	00:30	00:40
Retoques	00:30	00:40
Acondicionamiento	00:30	00:40
Posicionamiento en despacho	00:10	00:30
Entrega al cliente	00:10	00:20
<b>TOTAL</b>	<b>185 min – 3.05 hrs</b>	<b>275 min – 4.35 hrs</b>

Fuente: Resultado de la observación de campo y su respectivo análisis, elaborado en conjunto.

El detalle de la aplicación de los tiempos se presenta en el Anexo 05 – Control de Tiempos en las fases de operación.

De acuerdo al análisis realizado en el Anexo 05, el Lead Time o tiempo total entre la primera fase, Posicionamiento y la última fase Entrega al Cliente, debe de haber como mínimo 3:05 horas y como máximo 4:35 horas por cada unidad vehicular, como se aprecia en la Tabla N° 07.

Realizado el análisis se procede a implementar los nuevos tiempos al personal, quienes han tenido problemas de actitud para proceder con las instrucciones de reducción de tiempos, por lo que los formatos de control de tiempo han tenido todavía fallas en la consignación de los datos.

### 4.3.- Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente

#### 4.3.1. Pretest

**Tabla 08**

**Sexo de los encuestados**

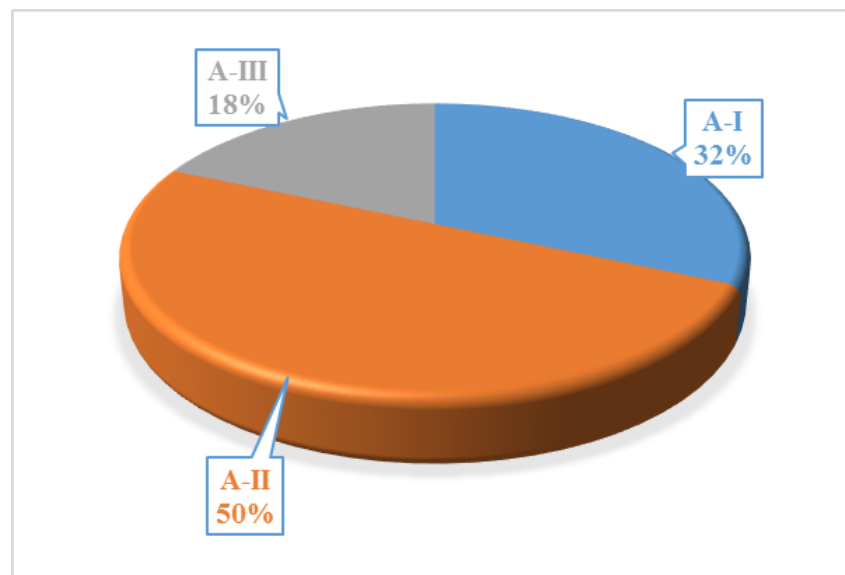
Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	38	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

El total de encuestados son del género masculino.

**Figura 12**

**Tipo de Brevete de los encuestados**



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

El 50% de los encuestados tiene brevete con nivel A-II, el 31.6% cuenta con brevete con nivel A-I y sólo el 18.4% posee brevete con nivel A-III.

**Tabla 09**

**Empresa cliente al que pertenecen los encuestados**

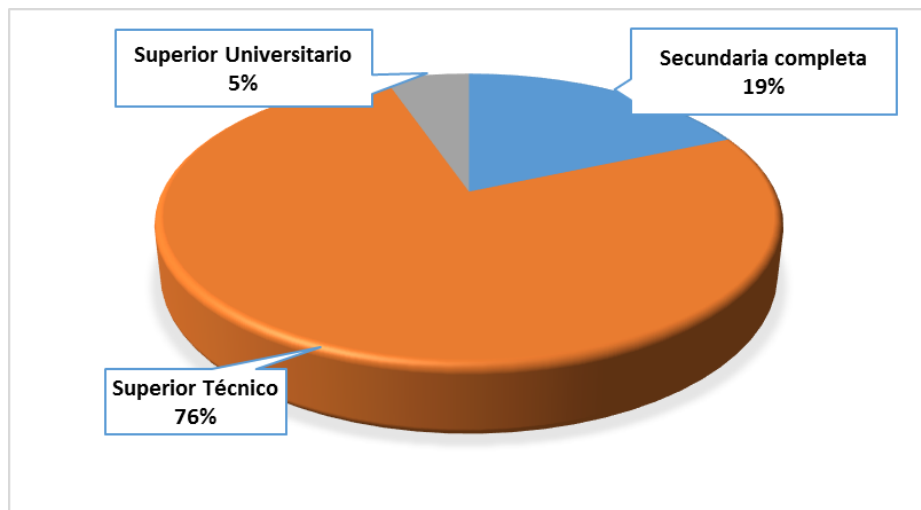
<b>Cliente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
M.C. AUTOS	9	23.7	23.7
GILDEMEISTER	8	21.1	44.7
NISSAN	8	21.1	65.8
DIVEIMPORT	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

El 34.2% (13) de encuestados pertenecen al cliente DIVEIMPORT, el 23.7% corresponden al cliente M.C. AUTOS, y el 21.1% corresponden a los clientes GILDEMEISTER y NISSAN.

**Figura 13**

**Nivel de instrucción de los encuestados**



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

El 65.8% con estudios superior técnico, mientras que el 34.2% cuenta con secundaria completa.

**Tabla 10**  
**Edad de los encuestados**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
De 20 a 26 años	10	26.3	26.3
De 26 a 32 Años	8	21.1	47.4
De 32 a 38 años	4	10.5	57.9
De 38 a 44 años	4	10.5	68.4
De 44 a 50 años	6	15.8	84.2
De 50 a más años	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

El 28.9% de los encuestados tienen edades que oscilan entre 20 a 26 años, notándose que la mayoría de clientes son jóvenes.

**Tabla 11**  
**Satisfacción de los encuestados con respecto a la infraestructura de RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	5	13.2	13.2
Insatisfecho	12	31.6	44.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	60.5
Satisfecho	10	26.3	86.8
Muy satisfecho	5	13.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Sobre la infraestructura de la empresa RANSA – Depósito Temporal, el 13.2% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 31.6% insatisfecho, el 15.8% considera que no se siente satisfecho ni insatisfecho, el 26.3% se siente satisfecho y muy insatisfecho el 13.2%.



**Tabla 12**  
**Satisfacción de los encuestados con respecto a la zona de espera de conductores en RANSA**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	5	13.2	13.2
Insatisfecho	7	18.4	31.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	39.5	71.1
Satisfecho	5	13.2	84.2
Muy satisfecho	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la zona de espera de conductores, el 13.2% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 39.5% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 15.8%

**Tabla 13**  
**Satisfacción de los encuestados con respecto a la visualización de la infraestructura en RANSA**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	7	18.4	18.4
Insatisfecho	5	13.2	31.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	34.2	65.8
Satisfecho	7	18.4	84.2
Muy satisfecho	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la visualización atractiva y cómoda de la infraestructura, el 18.4% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 13.2% se siente insatisfecho, el 34.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 18.4% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 15.8%

**Tabla 14****Satisfacción de los encuestados con las zonas señalizadas en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	7	18.4	18.4
Insatisfecho	8	21.1	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	55.3
Satisfecho	9	23.7	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si las zonas están señalizadas adecuadamente, el 18.4% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 21.1% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 23.7% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%.

**Tabla 15****Satisfacción de los encuestados respecto al horario de apertura y cierre en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	14	36.8	36.8
Insatisfecho	12	31.6	68.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	21.1	89.5
Satisfecho	1	2.6	92.1
Muy satisfecho	3	7.9	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto al horario de apertura y cierre, el 36.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 31.6% se siente insatisfecho, el 21.1% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 2.6% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 7.9%.

**Tabla 16**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la ubicación de las unidades**  
**en la zona de despacho en RANSA**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	12	31.6	31.6
Insatisfecho	9	23.7	55.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	26.3	81.6
Satisfecho	3	7.9	89.5
Muy satisfecho	4	10.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la ubicación de las unidades de los clientes en la zona de despacho, el 31.6% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 23.7% se siente insatisfecho, el 26.3% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 7.9% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 10.5%

**Tabla 17**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la accesibilidad y estancia en**  
**las instalaciones de RANSA**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	7	18.4	18.4
Insatisfecho	9	23.7	42.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	28.9	71.1
Satisfecho	6	15.8	86.8
Muy satisfecho	5	13.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la accesibilidad y estancia en las instalaciones de RANSA, el 18.4% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 23.7% se siente insatisfecho, el 28.9% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 15.8% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 13.2%

**Tabla 18**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la zona de servicios complementarios en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	9	23.7	23.7
Insatisfecho	6	15.8	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	34.2	73.7
Satisfecho	5	13.2	86.8
Muy satisfecho	5	13.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la zona de servicios complementarios en RANSA, el 23.7% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 15.8% se siente insatisfecho, el 34.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 13.2%

**Tabla 19**  
**Satisfacción respecto a si los empleados están cualificados para atender sus consultas con lenguaje apropiado en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	10	26.3	26.3
Insatisfecho	5	13.2	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	55.3
Satisfecho	10	26.3	81.6
Muy satisfecho	7	18.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si los empleados están cualificados para atender las consultas de los clientes con un lenguaje apropiado en RANSA, el 26.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 13.2% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 26.3% se siente satisfecho; y muy satisfecho sólo el 18.4%

**Tabla 20**

**Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados tienen un grado de conocimiento de los diversos servicios y éstos son adecuados**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	11	28.9	28.9
Insatisfecho	9	23.7	52.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	68.4
Satisfecho	6	15.8	84.2
Muy satisfecho	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si los empleados tienen un grado de conocimiento de los diversos servicios y éstos son adecuados, en RANSA – Depósito temporal, el 28.9% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 23.7% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 15.8% se siente satisfecho y muy satisfecho el 15.8%.

**Tabla 21**

**Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados logran transmitir una buena información acerca de los servicios que disponen en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	9	23.7	23.7
Insatisfecho	6	15.8	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	55.3
Satisfecho	5	13.2	68.4
Muy satisfecho	12	31.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados logran siempre transmitir una buena información acerca de los servicios que disponen en RANSA – Depósito temporal, el 23.7% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 15.8% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 31.6%.

**Tabla 22**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a que si el resto de los empleados administrativos atienden las necesidades a entera satisfacción del cliente en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	6	15.8	15.8
Insatisfecho	7	18.4	34.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	44.7
Satisfecho	8	21.1	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el resto de los empleados administrativos atienden las necesidades a la entera satisfacción del cliente en RANSA – Depósito temporal, el 15.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 10.5% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 34.2%

**Tabla 23**  
**Consideración respecto a si la atención es satisfactoria de parte del personal de seguridad en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	6	15.8	15.8
Insatisfecho	7	18.4	34.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.9	42.1
Satisfecho	10	26.3	68.4
Muy satisfecho	12	31.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si la atención es satisfactoria de parte del personal de seguridad en RANSA – Depósito temporal, el 15.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 7.9% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 26.3% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 31.6%

**Tabla 24**  
**Consideración respecto a si el cliente plantea un problema de competencia a un empleado de RANSA, éste tiene la habilidad de convencerlo de contratarlos nuevamente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	9	23.7	23.7
Insatisfecho	8	21.1	44.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	31.6	76.3
Satisfecho	4	10.5	86.8
Muy satisfecho	5	13.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si el cliente plantea un problema de competencia (precio o servicio) a un empleado de RANSA – Depósito temporal, éste tiene la suficiente habilidad para convencer al cliente de los beneficios de contratarlos nuevamente, el 23.7% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 21.1% se siente insatisfecho, el 31.6% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 10.5% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 13.2%

**Tabla 25**  
**Satisfacción de los encuestados respecto la atención de quejas o reclamos en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	7	18.4	18.4
Insatisfecho	11	28.9	47.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	65.8
Satisfecho	8	21.1	86.8
Muy satisfecho	5	13.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si al cliente le han tenido que atender sus quejas o reclamos, le han brindado una atención adecuada (inclusive cuando el cliente se encuentra irritado) en RANSA – Depósito temporal, el 18.4% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 28.9% se siente insatisfecho, el 18.4% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 13.2%



**Tabla 26**  
**Satisfacción de los encuestados respecto al trato que recibe cuando  
 presenta sus quejas o reclamos en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	6	15.8	15.8
Insatisfecho	8	21.1	36.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	50.0
Satisfecho	8	21.1	71.1
Muy satisfecho	11	28.9	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si al cliente le han tenido que realizar algún reclamo, siempre lo han hecho con amabilidad y buen trato por parte del personal de RANSA – Depósito Temporal, el 15.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 21.1% se siente insatisfecho, el 13.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 28.9%

**Tabla 27**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la cordialidad en el trato en  
 RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	10	26.3	47.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	63.2
Satisfecho	8	21.1	84.2
Muy satisfecho	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados siempre han sido afectuosos y cordiales en el trato que han brindado al cliente en RANSA – Depósito Temporal, el 21.1% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 26.3% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 15.8%

**Tabla 28**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a si el personal que presta el servicio está plenamente cualificado**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	6	15.8	15.8
Insatisfecho	10	26.3	42.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	57.9
Satisfecho	8	21.1	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados que RANSA pone a disposición del cliente para prestar el servicio, están plenamente cualificados, el 15.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 26.3% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%

**Tabla 29**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a que si los medios materiales son suficientes y adecuados**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	6	15.8	36.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	52.6
Satisfecho	7	18.4	71.1
Muy satisfecho	11	28.9	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los medios materiales que RANSA pone a disposición del cliente para prestar el servicio, son suficientes y adecuados, el 21.1% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 15.8% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 18.4% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 28.9%.

**Tabla 30**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la garantía del servicio adquirido**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	9	23.7	23.7
Insatisfecho	4	10.5	34.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	23.7	57.9
Satisfecho	8	21.1	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si en RANSA – Depósito temporal, el cliente dispone de una buena garantía del servicio adquirido, el 23.7% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 10.5% se siente insatisfecho, el 23.7% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%

**Tabla 31**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la calidad de atención del personal del área de despacho**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	8	21.1	42.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	60.5
Satisfecho	9	23.7	84.2
Muy satisfecho	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la calidad de atención por parte del personal de despacho es satisfactorio en RANSA – Depósito Temporal, el 21.1% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 21.1% se siente insatisfecho, el 18.4% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, solo el 23.7% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 15.8%

**Tabla 32****Satisfacción de los encuestados respecto la rapidez del servicio**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	7	18.4	18.4
Insatisfecho	7	18.4	36.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	21.1	57.9
Satisfecho	14	36.8	94.7
Muy satisfecho	2	5.3	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la rapidez del servicio por parte del personal de RANSA – Depósito Temporal es satisfactorio, el 18.4% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 21.1% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 36.8% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 5.3%

**Tabla 33****Satisfacción de los encuestados respecto al aspecto técnico**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	9	23.7	23.7
Insatisfecho	3	7.9	31.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	47.4
Satisfecho	9	23.7	71.1
Muy satisfecho	11	28.9	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el aspecto técnico en la entrega de unidades vehiculares es satisfactorio en RANSA – Depósito Temporal, el 23.7% de los encuestados

se sienten muy insatisfecho, el 7.9% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 23.7% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 28.9%.

**Tabla 34**

**Satisfacción de los encuestados respecto al procedimiento de despacho**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	10	26.3	26.3
Insatisfecho	10	26.3	52.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	68.4
Satisfecho	5	13.2	81.6
Muy satisfecho	7	18.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el procedimiento de despacho es satisfactorio en RANSA – Depósito Temporal, el 26.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 26.3% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 18.4%.

**Tabla 35**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a si el empleado se pone en**  
**lugar del cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	13	34.2	34.2
Insatisfecho	5	13.2	47.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	21.1	68.4
Satisfecho	5	13.2	81.6
Muy satisfecho	7	18.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA – Depósito Temporal se ponen en lugar del cliente para aconsejarlo cuando les consulta por algún producto o servicio que requieren, el 34.2% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 13.2% se siente insatisfecho, el 21.1% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 18.4%.

**Tabla 36**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados comprenden**  
**cuáles son las necesidades del cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	10	26.3	26.3
Insatisfecho	7	18.4	44.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	60.5
Satisfecho	7	18.4	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA – Depósito Temporal comprenden a la primera cuáles son las necesidades del cliente, el 26.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 18.4% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%

**Tabla 37**

**Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados se ponen el lugar del cliente para solucionarle los problemas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	9	23.7	23.7
Insatisfecho	8	21.1	44.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	60.5
Satisfecho	8	21.1	81.6
Muy satisfecho	7	18.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA – Depósito Temporal intentan ponerse siempre en lugar del cliente para solucionarle los problemas que les plantee, el 23.7% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 21.1% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 18.4%.



**Tabla 38**

**Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados están preparados para ofrecer una solución particular a cada cliente según sus necesidades y problemas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	10	26.3	26.3
Insatisfecho	5	13.2	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	55.3
Satisfecho	9	23.7	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA – Depósito Temporal están preparados para ofrecer una solución particular a cada cliente según las necesidades y problemas de cada cual, el 26.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 13.2% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 23.7% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%

**Tabla 39**

**Consideración sobre si el cliente cuenta con un empleado de RANSA cerca y pendiente de sus necesidades**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	8	21.1	42.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	60.5
Satisfecho	8	21.1	81.6
Muy satisfecho	7	18.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si en RANSA – Depósito Temporal siempre cuentan con un empleado cerca y pendiente de las necesidades del cliente, el 21.1% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 21.1% se siente insatisfecho, el 18.4% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 18.4%.

**Tabla 40**  
**Consideración acerca de la atención en un plazo razonable**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	6	15.8	15.8
Insatisfecho	8	21.1	36.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	50.0
Satisfecho	13	34.2	84.2
Muy satisfecho	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha necesitado cualquier atención en RANSA – Depósito Temporal éste ha logrado que lo atiendan en un plazo razonable de tiempo, el 15.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 21.1% se siente insatisfecho, el 13.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 34.2% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 15.8%

**Tabla 41**  
**Consideración acerca de la atención en un horario razonable y  
 adecuado a las necesidades del cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	7	18.4	18.4
Insatisfecho	6	15.8	34.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	26.3	60.5
Satisfecho	6	15.8	76.3
Muy satisfecho	9	23.7	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha necesitado cualquier atención en RANSA – Depósito Temporal éste ha logrado que lo atiendan en un horario adecuado a sus necesidades, el 18.4% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 15.8% se siente insatisfecho, el 26.3% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 15.8% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 23.7%

**Tabla 42**  
**Consideración acerca de la atención de un empleado de RANSA se ha  
 puesto en contacto con el cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	6	15.8	15.8
Insatisfecho	10	26.3	42.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	55.3
Satisfecho	4	10.5	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha tenido alguna queja, reclamación o sugerencia que hacer, se ha puesto en contacto con el cliente rápidamente una persona para que lo atienda en RANSA – Depósito Temporal, el 15.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 26.3% se siente insatisfecho, el 13.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 10.5% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 34.2%

**Tabla 43**

**Consideración acerca de si RANSA ha puesto interés en solucionar el problema de cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	10	26.3	26.3
Insatisfecho	5	13.2	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	26.3	65.8
Satisfecho	7	18.4	84.2
Muy satisfecho	6	15.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha tenido algún problema en RANSA – Depósito Temporal, éste ha puesto un sincero interés en solucionarlo, el 26.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 13.2% se siente insatisfecho, el 26.3% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 18.4% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 15.8%.

**Tabla 44**  
**Consideración acerca de si RANSA se compromete a realizar un servicio en un plazo establecido y si lo ha cumplido**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	2	5.3	5.3
Insatisfecho	11	28.9	34.2
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	23.7	57.9
Satisfecho	8	21.1	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si RANSA – Depósito Temporal se compromete a realizar un servicio en un plazo establecido, siempre lo ha cumplido, el 5.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 28.9% se siente insatisfecho, el 23.7% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 21.1% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%

**Tabla 45**  
**Consideración acerca de si RANSA presta una atención individualizada y personalizada**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	6	15.8	15.8
Insatisfecho	9	23.7	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	21.1	60.5
Satisfecho	10	26.3	86.8
Muy satisfecho	5	13.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si al cliente en RANSA – Depósito Temporal le han prestado una atención individualizada y/o personalizada, el 15.8% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 23.7% se siente insatisfecho, el 21.1% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 23.3% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 13.2%

**Tabla 46**

**Satisfacción del cliente con la atención que le prestan en RANSA, tanto que lo aconsejaría a otras personas o empresas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	7	18.4	39.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	57.9
Satisfecho	4	10.5	68.4
Muy satisfecho	12	31.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente de RANSA – Depósito Temporal está satisfecho con la atención que le prestan en sus centros, tanto que los aconsejaría ante otras personas, el 21.1% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 18.4% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 10.5% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 31.6%

**Tabla 47****Evaluación de la respuesta del personal en dar solución a los problemas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	12	31.6	31.6
Insatisfecho	5	13.2	44.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	55.3
Satisfecho	9	23.7	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente de RANSA – Depósito Temporal, al presentar una observación en el proceso de despacho, cómo evalúa la respuesta del personal en dar solución a las circunstancias, el 31.6% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 13.2% se siente insatisfecho, el 10.5% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 23.7% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%

**Tabla 48****Percepción acerca de los empleados si mienten para convencerlo acerca de los beneficios de sus servicios**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	9	23.7	23.7
Insatisfecho	10	26.3	50.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	65.8
Satisfecho	5	13.2	78.9
Muy satisfecho	8	21.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente de RANSA – Depósito Temporal, siente que en el trato con los diversos empleados, éstos han pretendido mentirle para convencerlo de sus servicios, el 23.7% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 26.3% se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 21.1%

**Tabla 49**  
**Utilización de publicidad engañosa**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	10	26.3	26.3
Insatisfecho	6	15.8	42.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	21.1	63.2
Satisfecho	5	13.2	76.3
Muy satisfecho	9	23.7	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la publicidad que realiza RANSA – Depósito Temporal, jamás ha llevado al engaño equívoco sobre alguno de sus contenidos, el 26.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 15.8% se siente insatisfecho, el 21.1% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho el 23.7%



**Tabla 50****Percepción acerca de la confirmación de y ésta es verídica**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	5	13.2	13.2
Insatisfecho	11	28.9	42.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	60.5
Satisfecho	10	26.3	86.8
Muy satisfecho	5	13.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA – Depósito Temporal, han confirmado algo, siempre ha sido verdad y se ha cumplido con el contrato firmado lo que le dijeron, el 13.2% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 28.9% se siente insatisfecho, el 18.4% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 26.3% se siente satisfecho y muy satisfecho el 13.2%

**Tabla 51****Percepción de la relación calidad/precio**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	6	15.8	36.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	13	34.2	71.1
Satisfecho	7	18.4	89.5
Muy satisfecho	4	10.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la relación calidad/precio en RANSA – Depósito Temporal, en general, es la adecuada, el 21.1% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 15.8% se siente insatisfecho, el 34.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 18.4% se siente satisfecho y muy satisfecho el 10.5%

**Tabla 52**  
**Percepción acerca de la calidad de información recibida**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	3	7.9	7.9
Insatisfecho	9	23.7	31.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.9	39.5
Satisfecho	10	26.3	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la calidad de información recibida por el cliente en RANSA – Depósito Temporal, el 21.1% de los encuestados se siente muy insatisfecho, el 15.8% se siente insatisfecho, el 34.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 18.4% se siente satisfecho y muy satisfecho el 10.5%

**Tabla 53****Percepción acerca de la calidad de información recibida**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	6	15.8	36.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	23.7	60.5
Satisfecho	3	7.9	68.4
Muy satisfecho	12	31.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la calidad de la información recibida es de parte del personal de RANSA – Depósito Temporal es satisfactorio, el 23.7% se siente muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 23.7% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho el 21.1%

**Tabla 54****Nivel de satisfacción general acerca del servicio de RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	8	21.1	21.1
Insatisfecho	6	15.8	36.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	23.7	60.5
Satisfecho	3	7.9	68.4
Muy satisfecho	12	31.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la calidad de la información recibida es de parte del personal de RANSA – Depósito Temporal es satisfactorio, el 23.7% se siente

muy insatisfecho, el 18.4% se siente insatisfecho, el 23.7% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 13.2% se siente satisfecho y muy satisfecho el 21.1%

**Tabla 55**  
**Percepción a RANSA por parte de sus clientes**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Actual (moderna, adecuada a su tiempo, etc)	4	10.5	10.5
Preocupada por sus clientes	11	28.9	39.5
Innovadora (en ideas, productos, medios, recursos...)	7	18.4	57.9
Fiable (garantía, sincera, cumplidora, etc)	9	23.7	81.6
Que mejora cada día el servicio al cliente	7	18.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Pre test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la consideración del cliente a RANSA – Depósito Temporal como una empresa..., el 10.5% la considera Actual, el 28.9% la considera Preocupada por sus clientes, el 18.4% la considera Innovadora, el 23.7% la considera Fiable y el 18.4% considera que RANSA mejora cada día el servicio al cliente.

#### 4.3.2. Post test

**Tabla 56**  
**Satisfacción de los encuestados con respecto a la infraestructura de RANSA**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	23.7	23.7
Satisfecho	15	39.5	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Sobre la infraestructura de la empresa RANSA – Depósito Temporal, el 23.7% de los encuestados no se siente si satisfecho ni insatisfecho, el 39.5% se siente satisfecho, y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 57**  
**Satisfacción de los encuestados con respecto a la zona de espera de conductores en RANSA**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	18.4
Satisfecho	14	36.8	55.3
Muy satisfecho	17	44.7	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la zona de espera de conductores, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 36.8% se siente satisfecho y muy satisfecho el 44.7%

**Tabla 58**  
**Satisfacción de los encuestados con respecto a la visualización de la**  
**infraestructura en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	18.4
Satisfecho	12	31.6	50.0
Muy satisfecho	19	50.0	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la visualización atractiva y cómoda de la infraestructura, el 18.4% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 31.6% se siente satisfecho y muy satisfecho el 50%

**Tabla 59**  
**Satisfacción de los encuestados con las zonas señalizadas en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.6	2.6
Satisfecho	21	55.3	57.9
Muy satisfecho	16	42.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si las zonas están señalizadas adecuadamente, el 2.6% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 55.3% se siente satisfecho y muy satisfecho el 42.1%

**Tabla 60**  
**Satisfacción de los encuestados respecto al horario de apertura y cierre**  
**en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.9	7.9
Satisfecho	21	55.3	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto al horario de apertura y cierre y si esta condición satisface las necesidades de los clientes, el 7.9% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 55.3% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 61**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la ubicación de las unidades**  
**en la zona de despacho en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	5.3	7.9
Satisfecho	24	63.2	71.1
Muy satisfecho	11	28.9	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la ubicación de las unidades de los clientes en la zona de despacho, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 5.3% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 63.2% se siente satisfecho y muy satisfecho el 28.9%

**Tabla 62****Satisfacción de los encuestados respecto a la accesibilidad y estancia en las instalaciones de RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	2	5.3	5.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	18.4
Satisfecho	19	50.0	68.4
Muy satisfecho	12	31.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la accesibilidad y estancia en las instalaciones de RANSA – Depósito temporal, el 5.3% de los encuestados se siente insatisfecho, el 13.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho el 31.6%

**Tabla 63****Satisfacción de los encuestados respecto a la zona de servicios complementarios en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.9	7.9
Satisfecho	22	57.9	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la zona de servicios complementarios en RANSA – Depósito temporal, el 7.9% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 57.9% se siente satisfecho y muy satisfecho el 34.2%



**Tabla 64****Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados están cualificados para atender sus consultas con lenguaje apropiado**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2.6	2.6
Satisfecho	25	65.8	68.4
Muy satisfecho	12	31.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si los empleados están cualificados para atender las consultas de los clientes con un lenguaje apropiado en RANSA – Depósito temporal, el 2.6% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 65.8% se siente satisfecho y muy satisfecho el 31.6%

**Tabla 65****Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados tienen un grado de conocimiento de los diversos servicios y éstos son adecuados**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	10.5
Satisfecho	21	55.3	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si los empleados tienen un grado de conocimiento de los diversos servicios y éstos son adecuados, en RANSA – Depósito temporal, el 10.5% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 55.3% se siente satisfecho y muy satisfecho el 34.2%

**Tabla 66**

**Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados logran transmitir una buena información acerca de los servicios que disponen**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	19	50.0	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados logran siempre transmitir una buena información acerca de los servicios que disponen en RANSA – Depósito temporal, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 67**

**Satisfacción de los encuestados respecto a que si el resto de los empleados administrativos atienden las necesidades a entera satisfacción del cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	10.5
Satisfecho	17	44.7	55.3
Muy satisfecho	17	44.7	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el resto de los empleados administrativos atienden las necesidades a la entera satisfacción del cliente en RANSA – Depósito temporal, el 10.5% de los encuestados se siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 44.7% se siente satisfecho y muy satisfecho el 44.7%

**Tabla 68**  
**Consideración respecto a si la atención es satisfactoria de parte del personal de seguridad en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.9	7.9
Satisfecho	21	55.3	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si la atención es satisfactoria de parte del personal de seguridad en RANSA, el 7.9% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 55.3% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 69**  
**Si el cliente plantea un problema de competencia a un empleado, éste tiene la habilidad de convencerlo de contratarlos nuevamente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	10.5
Satisfecho	16	42.1	52.6
Muy satisfecho	18	47.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si el cliente plantea un problema de competencia (precio o servicio) a un empleado de RANSA, éste tiene la suficiente habilidad para convencer al cliente de los beneficios de contratarlos nuevamente, el 10.5% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 42.1% se siente satisfecho y muy satisfecho el 47.4%

**Tabla 70****Satisfacción respecto la Atención de quejas o reclamos en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	2	5.3	5.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	21.1
Satisfecho	17	44.7	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si al cliente le han tenido que atender sus quejas o reclamos, le han brindado una atención adecuada (inclusive cuando el cliente se encuentra irritado) en RANSA, el 5.3% de los encuestados se siente insatisfecho, el 15.8% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 44.7% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 34.2%

**Tabla 71****Satisfacción de los encuestados respecto al trato que recibe cuando presenta sus quejas o reclamos en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	15.8
Satisfecho	18	47.4	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a si al cliente le han tenido que realizar algún reclamo, siempre lo han hecho con amabilidad y buen trato por parte del personal de RANSA, el 15.8% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 47.4% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 72****Satisfacción respecto a la cordialidad en el trato en RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.9	7.9
Satisfecho	21	55.3	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados siempre han sido afectuosos y cordiales en el trato que han brindado al cliente en RANSA – Depósito Temporal, el 7.9% de los encuestados se siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 55.3% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 73****Satisfacción de los encuestados respecto a si el personal que presta el servicio está plenamente cualificado**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	15.8
Satisfecho	18	47.4	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados que RANSA pone a disposición del cliente para prestar el servicio, están plenamente cualificados, el 15.8% de los encuestados opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 47.4% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 36.8%.

**Tabla 74**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a que si los medios materiales son suficientes y adecuados**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	13.2
Satisfecho	19	50.0	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los medios materiales que RANSA pone a disposición del cliente para prestar el servicio, son suficientes y adecuados, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 10.5% siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 75**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la garantía del servicio adquirido**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	10.5
Satisfecho	20	52.6	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si en RANSA – Depósito temporal, el cliente dispone de una buena garantía del servicio adquirido, el 10.5% de los encuestados se siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 52.6% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 76**  
**Satisfacción de los encuestados respecto a la calidad de atención del personal del área de despacho**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	17	44.7	57.9
Muy satisfecho	16	42.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la calidad de atención por parte del personal de despacho es satisfactorio en RANSA – Depósito Temporal, el 13.2% de los encuestados se siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 44.7% se siente satisfecho y muy satisfecho el 42.1%

**Tabla 77**  
**Satisfacción de los encuestados respecto la rapidez del servicio**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	18	47.4	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la rapidez del servicio por parte del personal de RANSA – Depósito Temporal es satisfactorio, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 47.4% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 39.5%.

**Tabla 78****Satisfacción de los encuestados respecto al aspecto técnico**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	15.8
Satisfecho	17	44.7	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el aspecto técnico en la entrega de unidades vehiculares es satisfactorio en RANSA – Depósito Temporal, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 13.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 44.7% se siente satisfecho y muy satisfecho el 39.5%.

**Tabla 79****Satisfacción de los encuestados respecto al procedimiento de despacho**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	5.3	5.3
Satisfecho	19	50.0	55.3
Muy satisfecho	17	44.7	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el procedimiento de despacho es satisfactorio en RANSA – Depósito Temporal, el 5.3% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho el 44.7%



**Tabla 80****Satisfacción respecto a si el empleado se pone en lugar del cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	18.4
Satisfecho	16	42.1	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA – Depósito Temporal se ponen en lugar del cliente para aconsejarlo cuando les consulta por algún producto o servicio que requieren, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 15.8% siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 42.1% se siente satisfecho y muy satisfecho el 39.5%

**Tabla 81****Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados comprenden cuáles son las necesidades del cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	15.8
Satisfecho	17	44.7	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA – Depósito Temporal comprenden a la primera cuáles son las necesidades del cliente, el 15.8% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 44.7% se siente satisfecho y muy satisfecho el 39.5%.

**Tabla 82**

**Satisfacción de los encuestados respecto a si los empleados se ponen el lugar del cliente para solucionarle los problemas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	19	50.0	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA intentan ponerse siempre en lugar del cliente para solucionarle los problemas que les plantee, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho el 36.8%

**Tabla 83**

**Satisfacción respecto a si los empleados están preparados para ofrecer una solución particular a cada cliente según sus necesidades y problemas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	15.8
Satisfecho	19	50.0	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA están preparados para ofrecer una solución particular a cada cliente según las necesidades y problemas de cada cual, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 13.2% considera que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho el 34.2%

**Tabla 84**

**Consideración sobre si el cliente cuenta con un empleado de RANSA  
cerca y pendiente de sus necesidades**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	18	47.4	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha necesitado cualquier atención en RANSA – Depósito Temporal éste ha logrado que lo atiendan en un plazo razonable de tiempo, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 36.5%.

**Tabla 85**

**Consideración acerca de la atención en un plazo razonable**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	19	50.0	63.2
Muy satisfecho	14	36.8	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha necesitado cualquier atención en RANSA – Depósito Temporal éste ha logrado que lo atiendan en un plazo razonable de tiempo, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 36.8%.

**Tabla 86**  
**Consideración acerca de la atención en un horario razonable y  
adecuado a las necesidades del cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	13	34.2	47.4
Muy satisfecho	20	52.6	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha necesitado cualquier atención en RANSA éste ha logrado que lo atiendan en un plazo razonable de tiempo, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 34.2% se siente satisfecho y muy satisfecho el 52.6%.

**Tabla 87**  
**Consideración acerca de la atención de un empleado de RANSA se ha  
puesto en contacto con el cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	15.8
Satisfecho	17	44.7	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha tenido alguna queja, reclamación o sugerencia que hacer, se ha puesto en contacto con el cliente rápidamente una persona para que lo atienda en RANSA, el 15.8% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 44.7% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 39.5%

**Tabla 88****Consideración acerca de si RANSA ha puesto interés en solucionar el problema de cliente**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	18.4
Satisfecho	18	47.4	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente ha tenido algún problema en RANSA – Depósito Temporal, éste ha puesto un sincero interés en solucionarlo, el 18.4% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 47.4% se siente satisfecho y muy satisfecho el 34.2%.

**Tabla 89****Consideración acerca de si RANSA se compromete a realizar un servicio en un plazo establecido y si lo ha cumplido**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	15.8
Satisfecho	19	50.0	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si RANSA – Depósito Temporal se compromete a realizar un servicio en un plazo establecido, siempre lo ha cumplido, el 15.8% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 50% se siente satisfecho y muy satisfecho el 34.2%

**Tabla 90****Consideración acerca de si RANSA presta una atención individualizada y personalizada**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	15	39.5	52.6
Muy satisfecho	18	47.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si al cliente en RANSA le han prestado una atención individualizada y/o personalizada, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 39.5% se siente satisfecho y muy satisfecho el 47.4%.

**Tabla 91****Satisfacción del cliente con la atención que le prestan en RANSA, tanto que lo aconsejaría a otras personas o empresas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	18.4
Satisfecho	18	47.4	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente de RANSA – Depósito Temporal está satisfecho con la atención que le prestan en sus centros, tanto que los aconsejaría ante otras personas, el 18.4% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 47.4% se siente satisfecho y muy satisfecho sólo el 34.2%.

**Tabla 92****Evaluación de la respuesta del personal en dar solución a los problemas**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	13.2
Satisfecho	16	42.1	55.3
Muy satisfecho	17	44.7	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente de RANSA, al presentar una observación en el proceso de despacho, cómo evalúa la respuesta del personal en dar solución a las circunstancias, el 13.2% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 42.1% se siente satisfecho y muy satisfecho el 44.7%.

**Tabla 93****Percepción acerca de los empleados si mienten para convencerlo acerca de los beneficios de sus servicios**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	15.8
Satisfecho	14	36.8	52.6
Muy satisfecho	18	47.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si el cliente de RANSA, siente que en el trato con los diversos empleados, éstos han pretendido mentirle para convencerlo de sus servicios, el 15.8% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 36.8% se siente satisfecho y muy satisfecho el 47.4%

**Tabla 94**  
**Utilización de publicidad engañosa**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	15.8	18.4
Satisfecho	15	39.5	57.9
Muy satisfecho	16	42.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la publicidad que realiza RANSA, jamás ha llevado al engaño equívoco sobre alguno de sus contenidos, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 15.8% siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 39.5% se siente satisfecho y muy satisfecho el 42.1%.

**Tabla 95**  
**Percepción acerca de la confirmación de algo y ésta es verídica**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porc. acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	1	2.6	2.6
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	13.2	15.8
Satisfecho	17	44.7	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si los empleados de RANSA, han confirmado algo, siempre ha sido verdad y se ha cumplido con el contrato firmado lo que le dijeron, el 2.6% de los encuestados se siente insatisfecho, el 13.2% opina que no está satisfecho ni insatisfecho, el 44.7% se siente satisfecho y muy satisfecho el 39.5%



**Tabla 96****Percepción de la relación calidad/precio**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	3	7.9	7.9
Satisfecho	20	52.6	60.5
Muy satisfecho	15	39.5	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la relación calidad/precio en RANSA – Depósito Temporal, en general, es la adecuada, el 7.9% de los encuestados siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 52.6% se siente satisfecho y muy satisfecho el 39.5%

**Tabla 97****Percepción acerca del ofrecimiento de posibilidades y facilidades para afrontar el pago de los productos y servicios adquiridos**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	18.4	18.4
Satisfecho	15	39.5	57.9
Muy satisfecho	16	42.1	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto al ofrecimiento de posibilidades y facilidades para afrontar el pago de los productos y servicios adquiridos en RANSA – Depósito Temporal, el 18.4% siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 39.5% se siente satisfecho y muy satisfecho el 42.1%.

**Tabla 98****Percepción acerca de la calidad de información recibida**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	10.5
Satisfecho	21	55.3	65.8
Muy satisfecho	13	34.2	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la calidad de la información recibida es de parte del personal de RANSA – Depósito Temporal es satisfactorio, el 10.5% siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 55.3% se siente satisfecho y muy satisfecho el 34.2%.

**Tabla 99****Nivel de satisfacción general acerca del servicio de RANSA**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy Insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10.5	10.5
Satisfecho	16	42.1	52.6
Muy satisfecho	18	47.4	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a que si la calidad de la información recibida es de parte del personal de RANSA – Depósito Temporal es satisfactorio, el 10.5% siente que no está satisfecho ni insatisfecho, el 42.1% se siente satisfecho y muy satisfecho el 47.4%.

**Tabla 100**  
**Percepción a RANSA por parte de sus clientes**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Actual (moderna, adecuada a su tiempo, etc)	1	2.6	2.6
Preocupada por sus clientes	3	7.9	10.5
Innovadora (en ideas, productos, medios, recursos...)	2	5.3	15.8
Fiable (garantía, sincera, cumplidora, etc)	4	10.5	26.3
Que mejora cada día el servicio al cliente	23	60.5	86.8
Líder en el mercado de servicios de desaduanaje y entrega de vehículos importados	2	5.3	92.1
Es diferente a otras empresas del sector	3	7.9	100.0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de la encuesta Post test acerca de la satisfacción del cliente, en RANSA – Depósito Temporal, 2016.

Con respecto a la consideración del cliente a RANSA – Depósito Temporal como una empresa..., el 2.6% la considera Actual, el 7.9% la considera Preocupada por sus clientes, el 5.3% la considera Innovadora, el 10.5% la considera Fiable, el 60.5% considera que RANSA mejora cada día el servicio al cliente, el 5.3% la considera como líder en el mercado y el 7.9% considera que es diferente a otras empresas del sector.

### 4.3.3.- Prueba de Hipótesis de las Encuestas Pre y Pos test.

<b>Resultados de las Encuestas</b>		
<b>Encuestado</b>	<b>Pre test</b>	<b>Post test</b>
1	144	194
2	141	194
3	116	202
4	126	192
5	137	193
6	144	204
7	136	203
8	121	193
9	126	190
10	115	192
11	127	191
12	141	195
13	128	195
14	135	197
15	127	190
16	128	192
17	137	197
18	134	187
19	139	193
20	127	195
21	129	185
22	135	192
23	137	188
24	131	199
25	122	199
26	167	197
27	149	194
28	134	198
29	126	192
30	148	189
31	130	188
32	133	181
33	116	188
34	141	194
35	142	191
36	128	192
37	137	192
38	133	192
Total	5067	7340
Promedio	133.34	193.16

#### **Datos Estadísticos**

Min
Max
Rango
Amplitud

Totales	Promedio
1672	44
8360	220
6688	176
1337.6	35.2

#### **Escala de Medición sobre la satisfacción del Cliente - Totales**

Escala	Intervalo	Pretest	Postest
Malo	1672 - 3009.6		
Regular	3009.6 - 4347.2		
Bueno	4347.2 - 5684.8	5067	
Muy Bueno	5684.8 - 7022.4		
Excelente	7022.4 - 8360		7286

#### **Escala de Medición sobre la satisfacción del Cliente- Promedio**

Escala	Intervalo	Pretest	Postest
Malo	44 - 79.2		
Regular	79.2 - 114.4		
Bueno	114.4 - 149.6	133.34	
Muy Bueno	149.6 - 184.8		
Excelente	184.8 - 220		193.16

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de las encuestas sobre satisfacción del cliente

## Prueba T

Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1 Pre_Test	133.34	38	10.124	1.642
Post_Test	193.16	38	4.739	.769

Correlaciones de muestras emparejadas

	N	Correlación	Sig.
Par 1 Pre_Test & Post_Test	38	.132	.428

Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Pre_Test – Post_Test	-59.816	10.595	1.719	-63.298	-56.333	-34.801	37	.000

Utilizando como herramienta el SPSS v. 22, se halló el P\_valor de la Tabla de Correlaciones de muestras emparejadas es 0.428, muy superior al 0.05, lo nos indica que los resultados de ambas encuestas no están relacionadas o son independientes uno del otro. El razonamiento nos indica que no deberían estarlo, pues se trata de la toma de datos en dos momentos diferentes.

Por otro lado, en la Tabla Prueba de muestras emparejadas, el P\_valor (Sig bilateral) tiene por valor 0.000 el cual es menor que 0.05, el cual nos indica que existe diferencias altamente significativas estadísticamente entre los dos resultados.

Además es altamente confiable ya que el valor 0 no aparece en el intervalo de confianza, es decir, entre -63.298 y -56.333.

#### 4.4.- Resultado de la Entrevista

De la entrevista efectuada al Supervisor, en lo fundamental, se obtuvo la información que a continuación se detalla:

Los indicadores de gestión son: Nivel de recepciones de vehículos, Nivel de despacho de vehículos, Ocupabilidad de almacén, Nivel de quejas y reclamos, Productividad y Satisfacción del cliente.

##### Evolución de los indicadores

Nivel de recepciones de vehículos	Se mantiene igual
Nivel de despacho de vehículos	Ha mejorado
Ocupabilidad de almacén	Se mantiene igual
Nivel de quejas y reclamos	Ha mejorado
Productividad	Ha mejorado
Satisfacción del cliente	Ha mejorado

##### Resultados del Estudio del trabajo

En cuanto a los métodos de trabajo, no ha habido variación.

En cuanto al tiempo total del trabajo ha habido mejoras sustanciales.

En cuanto a la medición propia del trabajo, considera que es una tarea ardua y que en lo posible van a continuar con la medición.

##### Consideraciones al indicador económico financiero

La primera consideración es que como se trata a nivel supervisión, no se trata este tema. Como segunda consideración, es un tema reservado.

Tercera consideración, no fue aprobada la solicitud de requerimiento de información de este aspecto.

#### 4.5.- Prueba de Hipótesis

**Tabla 101**

#### **Evolución de los indicadores de investigación**

<b>Comportamiento de los indicadores en el Pre y Post Test</b>					<b>Desempeño de los indicadores</b>	
<b>Variables</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Técnicas de Recolección de datos</b>	<b>Pre test</b>	<b>Post test</b>
Variable Independiente: X	Estudio del trabajo	X1	Estudio de métodos de trabajo	Entrevista	3	4
		X2	Tiempo total de trabajo	Observación	3	4
		X3	Medición del trabajo	Observación	3	4
Variable Dependiente: Y	Gestión del Almacén	Y1	Indicadores de gestión			
			Quejas y reclamos	Revisión documental	3	5
			Nivel de recepciones	Revisión documental	4	4
			Nivel de despachos	Revisión documental	3	4
			Nivel de ocupabilidad	Revisión documental	4	4
		Y2	Satisfacción del cliente	Encuesta	3	5
		Y3	Productividad	Entrevista	3	4

<b>Escala de Medición</b>	
Malo	1
Regular	2
Bueno	3
Muy Bueno	4
Excelente	5

Hipótesis:

H<sub>0</sub> : El estudio del trabajo no incide en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal, Lima, 2016.

H<sub>1</sub> : El estudio del trabajo incide positivamente en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal, Lima, 2016.

Para el caso debemos de analizar si existen diferencias estadísticas significativas en la prueba de hipótesis, por lo que el siguiente paso es determinar la existencia de estas diferencias:

#### **4.5.1.- Formulación de Hipótesis matemáticas:**

$H_0$  : No existen diferencias estadísticas significativas entre las mediciones antes y después de la medición del trabajo.

$H_1$  : Existen diferencias estadísticas significativas entre las mediciones antes y después de la medición del trabajo.

#### **4.5.2.- Nivel de Significancia**

Máxima cantidad de error que estamos dispuestos a aceptar al rechazar la  $H_0$  para aceptar  $H_1$ . Para el presente estudio es 0.05 o en su defecto 5%.

#### **4.5.3.- Estadístico de Prueba:**

Considero que la prueba estadística para determinar diferencias significativas entre 2 mediciones a una misma muestra que mejor se ajusta al estudio es la Prueba Estadística de T de Student para muestras relacionadas.



#### 4.5.4.- Cálculo y Lectura del P\_valor:

#### Prueba T

**Estadísticas de muestras emparejadas**

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Pre_test	4.1667	6	.40825	.16667
	Post_test	3.3333	6	.51640	.21082

**Correlaciones de muestras emparejadas**

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pre_test & Post_test	6	-.316	.041

**Prueba de muestras emparejadas**

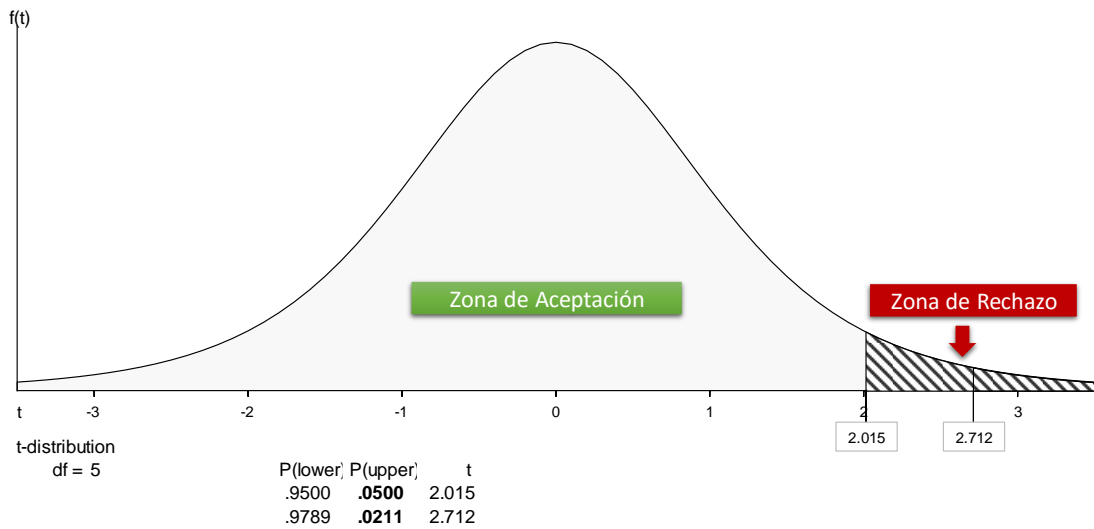
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	Pre_test – Post_test	.83333	.75277	.30732	.04335	1.62332	2.712	5	.042

En la Prueba T se tiene en la Tabla Correlaciones de muestras emparejadas, un valor del Sig. o P\_valor igual a 0.041, lo que indica que la existe relación entre los resultados del Pre test y el Post test. Asimismo, tenemos que el valor del Sig. (bilateral) o P\_valor de la tabla Prueba de muestras emparejadas es 0.042, el cual es menor al valor 0.05, lo que nos indica que existe diferencias altamente significativas estadísticamente entre los dos resultados.

Además es altamente confiable ya que el valor 0 no aparece en el intervalo de confianza, es decir, entre 0.4335 y 1.62332.

**Figura 16**

**Contrastación de Hipótesis**



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el estudio.

**4.5.5. Toma de Decisiones**

El resultado del P\_valor es 2.712, el cual es mayor al 2.015 con 5 grados de libertad, cayendo en la zona de rechazo, por lo que rechazamos la  $H_0$  y asumimos la  $H_1$ , por o tanto, concluimos que: existen diferencias estadísticas significativas entre las mediciones antes y después de la medición del trabajo. Por analogía, y además analizando el desempeño de los indicadores, en el acápite 4.6, aceptamos la  $H_1$ , que menciona: El estudio del trabajo incide positivamente en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal, 2016; al observar las variaciones positivas en la escala de medición.

## V.- DISCUSIÓN

### 5.1.- Análisis del estudio del trabajo y su incidencia en la mejora de la gestión.

Teóricamente se plantea que el estudio del trabajo y su aplicación en cuanto se refiere al estudio de métodos de trabajo y la medición del trabajo, mejora la productividad. Si extendemos este planteamiento hacia la gestión, tendremos mejores resultados en la ésta, en este caso, la gestión de Almacenes.

Los resultados de la entrevista muestran un avance significativo en cuanto al desempeño de los indicadores, como se muestra en el numeral 4.4.

La revisión documental muestra que, siendo más específicos y revisando cada indicador, se tiene que dentro de los indicadores de gestión, el nivel de quejas y reclamos ha mejorado, reduciéndose el porcentaje de quejas como se detalla en la Tabla N° 07 y la figura N° 13. En los niveles de recepción y despacho, no podemos afirmar que se haya mejorado o no, pues ambos procesos dependen específicamente del cliente, pues cuando compra o importa vehículos, éstos llegan al almacén y depende de ellos exclusivamente el pedido de unidades para el despacho, lo que sí es potestad de la empresa es la rapidez en la recepción, así como en el despacho, aun así, mostramos la Tabla 09, el cual refleja el comportamiento de las recepciones y despachos. El nivel de Ocupabilidad se ha mantenido, tal como se muestra en la Tabla N° 08, esto debido a que se cuenta con contratos anuales o a largo plazo, por lo cual la ocupabilidad es constante para cada cliente, dependiendo del área contratada por cada cliente.

En los resultados de la encuesta, el indicador *satisfacción del cliente* no estaba contemplado dentro del paquete de indicadores de Ransa, pero como se plantea teóricamente, la satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en él al momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna. La satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba. La satisfacción del cliente resulta ser una de las metas comerciales a las cuales cualquier empresa que comercializa productos y servicios debe aspirar, dado que el cumplimiento de la misma será determinante para que el cliente vuelva a elegir el servicio, o reincida en la compra del producto en cuestión. Cuando un producto o servicio cumple con aquello que promete y encima ofrece un precio razonable para el consumidor, éste, no dudará a la hora de volver a inclinarse por él y ni hablar si el mismo excede en demasía lo que se esperaba de él, tal situación hará que el cliente se convierte en absoluto fanático y no solo siga comprando el producto o servicio sino que además lo recomendará a su entorno. En tanto, existen algunas maneras, tips básicos, para conseguir la tan ansiada satisfacción del cliente, como ser: que el producto ostente calidad, cumplir con la promesa de venta, ofrecer un adecuado servicio del cliente que contribuya a la solución de los

inconvenientes en caso de presentarse, lo que incluye, rápida atención del problema y también el ofrecimiento de servicios adicionales, como ser entrega a domicilio, atención telefónica, garantía, entre otros. Para determinar la satisfacción del cliente en el estudio que se ha realizado, se han tomado dos pruebas, uno antes y el otro después de la medición de tiempos, esta medición ha permitido determinar que este indicador ha experimentado una mejora sustancial, tal como se aprecia en el numeral 4.3.3., donde la Satisfacción del cliente ha tenido una apreciación de Bueno en el pre test y excelente en el post test; en una escala del 1 al 5, ha cambiado del 3 al 5.

Se plantea que el estudio del trabajo es una evaluación sistemática de los métodos utilizados para la realización de actividades con el objetivo de optimizar la utilización eficaz de los recursos y de establecer estándares de rendimiento respecto a las actividades que se realizan. Por ende se deduce que el Estudio de Trabajo es un método sistemático para el incremento de la productividad, es decir “Es una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización”, este indicador, que es uno de los más importantes indicadores, ha experimentado mejora sustancial, evidenciado en el numeral 4.4., donde la supervisión nos afirma que la productividad ha mejorado.

## **5.2.- Análisis de la mejora de la productividad con la implementación de los indicadores de gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.**

La teoría postula que el Estudio de Trabajo es un método sistemático para el incremento de la productividad, es decir "Es una herramienta fundamental

para el cumplimiento de los objetivos de la empresa", los resultados obtenidos en la revisión documental muestran que se ha implementado este indicador a nivel de fases, los cuales se muestran en la Tabla N° 10. Lo interesante de este indicador es que a pesar de que se pueden comparar las cifras, un incremento en las cifras no corresponde a una mejora, puesto que ésta cifra depende de los clientes cuando realizan el ingreso de unidades o solicitan el despacho, por lo que, asociado al nivel de quejas y reclamos, detallado en la Tabla N° 07, constituyen la mejor manera de medir la productividad. La implementación de los tiempos, en cada fase del proceso, se detalla en la Tabla N° 11.

### **5.3. Análisis de la mejora del tiempo total de trabajo y su incidencia en el número de quejas y reclamos de los clientes.**

Para brindar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto o para que le brinden un servicio, hacer esperar de más al cliente podría ser motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia. La rápida atención empieza por atender inmediatamente al cliente apenas éste ingrese al local de nuestro negocio. Una vez que hayamos escuchado su consulta, solicitud, pedido o reclamo, debemos atenderlo o servirlo con la mayor rapidez posible.

Los resultados de la observación de campo y posterior implementación de tiempos mínimos y máximos detallados en la Tabla N° 11 han contribuido a reducir el tiempo total del trabajo y por ende a reducir el número de quejas y reclamos, tal como se observa en la tabla N° 07.

#### **5.4.- Análisis de la mejora del tiempo total de trabajo y su incidencia la satisfacción del cliente.**

La teoría sostiene que, para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto o para que le brinden un servicio, hacer esperar de más al cliente podría ser motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia. La rápida atención empieza por atender inmediatamente al cliente apenas éste ingrese al local de nuestro negocio. Una vez que hayamos escuchado su consulta, solicitud, pedido o reclamo, debemos atenderlo o servirlo con la mayor rapidez posible.

Los resultados de la observación de campo y posterior implementación de tiempos mínimos y máximos, así como la determinación del tiempo total detallados en la Tabla N° 11 han contribuido a mejorar la satisfacción al cliente, tal como se observa en el numeral 4.3.3.

## VI.- CONCLUSIONES

- 1.- El estudio del trabajo y su aplicación incide positivamente en la mejora de la gestión del Almacén Ransa, pues la mayoría de los indicadores de gestión han mejorado, tal es el caso del nivel de quejas y reclamos, el cual, ha mejorado, reduciéndose el porcentaje de quejas; la satisfacción del cliente ha experimentado una mejora sustancial, el cual no estaba considerado como indicador por parte de los encargados de la gestión; la productividad, es uno de los más importantes indicadores, ha experimentado una mejora sustancial, de acuerdo a la percepción del supervisor encargado.
- 2.- La implementación de los indicadores de gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal, influye en la mejora de la productividad, ya que los resultados obtenidos en la revisión documental muestran que se ha implementado este indicador a nivel de fases para un mejor control de los procesos productivos.
- 3.- La mejora del tiempo total de trabajo influye positivamente en la reducción en el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén de Ransa, ya que los resultados de la observación de campo y posterior implementación de tiempos mínimos y máximos han contribuido a reducir el tiempo total del trabajo y por ende a reducir el número de quejas y reclamos.



- 4.- La mejora del tiempo total de trabajo influye en la satisfacción del cliente del Almacén de Ransa, ya que los resultados de la observación de campo y posterior implementación de tiempos mínimos y máximos, así como la determinación del tiempo total detallados en el estudio y su inmediata implementación han contribuido a mejorar significativamente la satisfacción al cliente.
  
- 5.- En los niveles de recepción y despacho, no podemos afirmar que se haya mejorado o no, pues ambos procesos dependen específicamente del cliente, pues cuando compra o importa vehículos, éstos llegan al almacén; y depende de ellos exclusivamente el pedido de unidades para el despacho, lo que sí es potestad de la empresa es la rapidez en la recepción, así como en el despacho.
  
- 6.- El nivel de Ocupabilidad se ha mantenido, debido a que se cuenta con contratos anuales o a largo plazo, por lo cual la ocupabilidad es constante para cada cliente, dependiendo del área contratada por cada cliente.
  
- 7.- En el comportamiento de los niveles de recepciones y despachos lo interesante de este indicador es que a pesar de que se pueden comparar las cifras, un incremento en las cifras no corresponde a una mejora, puesto que ésta cifra depende de los clientes cuando realizan el ingreso de unidades o solicitan el despacho, por lo que, asociado al nivel de

quejas y reclamos, constituyen la mejor manera de medir la productividad.

- 8.- Indudablemente, la medición del trabajo, constituye una herramienta para mejorar la productividad, por añadidura, también mejorará el factor económico de la empresa, cosa que no se ha podido determinar en el presente estudio por tener factores en contra como la confidencialidad y reserva del caso, así como la no aceptación de la gerencia de operaciones para realizar este complemento al presente estudio.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

- 1.- El estudio del trabajo no debe quedarse como una propuesta llevada a la práctica una sola vez y olvidarse del tema, pues ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la productividad, lo que nos indica que debe ser utilizada en forma permanente. Al mejorar la productividad, mejoraran también otros indicadores, y por ende, también los resultados económicos.
- 2.- Los resultados del Estudio del trabajo tiene mayor repercusión en el aspecto operativo, pero no por esto debe aplicarse en esta área específica, también puede aplicarse a las diversas áreas de la empresa.
- 3.- El monitoreo de las quejas y reclamos, que ya se venían haciendo es un indicador muy importante, pues refleja en parte la insatisfacción por el servicio prestado, para lo cual, la supervisión de Ransa debe prestarle constante atención.
- 4.- El monitoreo respecto al cumplimiento de los tiempos establecidos debe ser una tarea frecuente, pues el tiempo total del proceso repercute en la satisfacción del cliente, y cuanto menos sea el tiempo, repercutirá más en los ingresos de la empresa.

- 5.- En los niveles de recepción y despacho, deberá buscarse otra alternativa de medición, como por ejemplo el tiempo de demora en estos procesos, el cual debería ser materia de análisis posterior.
  
- 6.- El incremento de la demanda de vehículos a nivel nacional requiere de la ampliación del almacén, y dado a que solo se atiende a cuatro proveedores, esta ampliación incrementaría los clientes y también la capacidad de almacenaje.
  
- 7.- Queda a consideración de los que les apasiona la investigación científica en ampliar la presente investigación hacia la repercusión económica, el cual considero, que sería un buen aporte al conocimiento, a la ciencia, pero mejor aún, a la solución de problemas reales.

## VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Baca U., Gabriel y otros (2014). *Introducción a la Ingeniería Industrial*. México: Grupo Editorial Patria.
2. Bermúdez Lilia Teresa (2012). *Investigación en la gestión empresarial*. Colombia: Ecoe ediciones.
3. Bernal A., César (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª Ed.). Colombia: Pearson Educación.
4. Camilo Janania, Abraham. (2008). *Manual de tiempos y movimientos. Ingeniería de métodos*. México: Editorial Limusa.
5. Chiavenato, Idalberto. (2009) *Administración: proceso administrativo*. 6ª. ed. México D.F. Ed. Mc Graw Hill.
6. Chopra, Sunil y Meindl Peter. *Administración de la Cadena de Suministro*. Tercera Edición. México, Pearson Educación. 2008
7. Criollo García, Roberto (2006). *Estudio del trabajo. Ingeniería de métodos y medición del trabajo*. México. Edit. McGraw Hill.
8. García Criollo, Roberto (1998). *Estudio del trabajo: Medición del trabajo*, México D.F McGraw-Hill, ISBN 970-10-1657-1
9. Hernández Sampieri, Roberto (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México: Editorial McGraw-Hill Education.
10. Hillier, Frederick; Lieberman, Gerald. (2010). *Introducción a la Investigación de Operaciones*. 9ª Edición. México: Mc Graw Hill.
11. Kanawaty, George (1998). *Introducción al estudio del trabajo*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo. Cuarta edición.

12. Koontz, Harold; Weirich, Heinz (2012). *Administración: una perspectiva global*. 14ª ed. México. Ed. Mc Graw Hill.
13. López Peralta, Julián (2014). *Estudio del trabajo: Una nueva visión*. México: Grupo Editorial Patria.
14. Meyers, Fred E. (2000). *Estudio de tiempos y movimientos para la manufactura ágil*. México: Perason Educación
15. Mora, Luis (2012). *Gestión Logística Integral*. Bogotá, ECOE Ediciones.
16. Niebel, Bejamin W. (2009). *Ingeniería industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo*. México, McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
17. Palacios Acero, Luis Carlos. (2009). *Ingeniería de Métodos, movimientos y tiempos*. Bogotá, Colombia, Ecoe Ediciones.
18. Render, Barry; Stair, Ralph; Hanna, Michael. (2012). *Métodos cuantitativos para los negocios*. 11ª Edición. México: Pearson.
19. Supo Condori, José. (2015). *Cómo empezar una tesis*. Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL.
20. Tamayo, Mario (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa. Cuarta edición.

# ANEXOS

Anexo 01:	Matriz de Consistencia
Anexo 02:	Encuesta
Anexo 03:	Entrevista
Anexo 04:	Formato de control de tiempos
Anexo 05:	Control de tiempos en las fases de operación
Anexo 06:	Reporte de quejas junio – julio 2016

## **ANEXO 01**

### **Matriz de Consistencia**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**PROYECTO DE INVESTIGACION:** ESTUDIO DEL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL ALMACEN RANSA – DEPÓSITO TEMPORAL - 2,016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia del estudio trabajo en la mejora de la gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal, 2015?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Evaluar el estudio del trabajo y su incidencia en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – depósito temporal, 2015</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El estudio del trabajo incide positivamente en la mejora de la gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal, 2015.</p>	<p>Variable Independiente (X):</p> <p>X.- Estudio del trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ X1: Estudio de métodos de trabajo</li> <li>➤ X2: Tiempo total de trabajo</li> <li>➤ X3: Medición del trabajo</li> </ul>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a. ¿Cuál es la mejora de la productividad con la implementación de los indicadores de gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal?</p> <p>b. ¿En qué medida la mejora del tiempo total de trabajo reducirá el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén Ransa – Depósito Temporal?</p> <p>c. ¿De qué manera la mejora del tiempo total de trabajo contribuye a mejorar la satisfacción relativa del cliente del Almacén Ransa – Depósito Temporal?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Analizar la mejora de la productividad con la implementación de los indicadores de gestión del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.</p> <p>b. Analizar la mejora del tiempo total de trabajo y su incidencia en el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.</p> <p>c. Analizar la mejora del tiempo total de trabajo y su incidencia la satisfacción relativa del cliente del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a. La implementación de los indicadores de gestión del Almacén Ransa – Depósito Temporal, influye en la mejora de la productividad</p> <p>b. La mejora del tiempo total de trabajo influye en la reducción en el número de quejas y reclamos de los clientes del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.</p> <p>c. La mejora del tiempo total de trabajo influye en la satisfacción relativa del cliente del Almacén de Ransa – Depósito Temporal.</p>	<p>Variable Dependiente (Y):</p> <p>Y.-Gestión Administrativa del Almacén Ransa – Depósito Temporal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Y1: Indicadores de gestión (Quejas y reclamos, Nivel de recepciones, Nivel de despachos, Nivel de ocupabilidad)</li> <li>➤ Y2: Satisfacción relativa del Cliente</li> <li>➤ Y3: Productividad</li> </ul>

## **ANEXO 02**

### **Encuesta**



Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - Escuela de Postgrado

**ENCUESTA**

**Tema: ESTUDIO DEL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL ALMACEN RANSA – DEPÓSITO TEMPORAL - 2,016**

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es conocer las opiniones del trabajador acerca de la satisfacción con respecto al servicio que presta la Empresa ALMACENES RANSA - DEPÓSITO TEMPORAL. En tal sentido, le solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte. El cuestionario es anónimo y toda la información recabada será absolutamente confidencial.

**PARTE I**

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con una X en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

- 1 Sexo: Masculino  Fenemino
- 2 Tipo de Brevete A-I  A-II  A-III
- 3 Edad: \_\_\_\_\_ años
- 4 Cliente: M.C AUTOS   
 GILDEMEISTER   
 NISSAN   
 DIVEIMPORT   
 OTROS   
 Especifique: \_\_\_\_\_
- 5 Nivel de instrucción: Secundaria incompleta   
 Secundaria completa   
 Superior técnico   
 Superior universitario

Fecha: \_\_\_\_\_

**PARTE II**

A continuación se presenta un conjunto de preguntas referidas al nivel de satisfacción con respecto al servicio que brinda ALMACENES RANSA - Depósito temporal, requerimos su más completa honestidad, pues nos va a permitir realizar mejoras en los diferentes procesos y servicios que brinda esta empresa.

N°	Opiniones					
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	Con la infraestructura de la empresa RANSA me siento					
2	Con la zona de espera de conductores me siento					
3	La infraestructura es visualmente atractiva y cómoda					
4	Las zonas están señalizadas adecuadamente					
5	Su horario de apertura y cierre satisface plenamente mis necesidades como cliente					
6	La ubicación de sus unidades en la zona de despacho es					
7	Son de fácil acceso (comunicación) y estancia (aparcamiento)					
8	La zona de servicios complementarios es					
9	Los empleados están cualificados para atender mis consultas con un lenguaje apropiado					
10	Los empleados tienen un grado de conocimiento de los diversos servicios es muy adecuado					
11	Los empleados logran siempre transmitir una buena información acerca de los servicios que disponen en la empresa RANSA					
12	El resto de los empelados (administrativos) atienden mis necesidades a mi entera satisfacción					
13	La atención por parte del personal de Seguridad es					
14	Cuando planteo un problema de competencia (precio o servicio) a un empleado de RANSA, tiene la suficiente habilidad para convencerme de los beneficios de contratarlos nuevamente					
15	Cuando han tenido que atender mis quejas o reclamos, me han brindado una atención adecuada (inclusive cuando estoy irritado)					

N°	Opiniones	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
16	Cuando por parte de RANSA han debido realizarme alguna reclamación, cualquiera que fuese ésta, siempre lo han hecho con amabilidad y buen trato					
17	Los empleados siempre han sido afectuosos y cordiales en el trato que me han brindado					
18	Los empleados que RANSA pone a mi disposición para prestarme el servicio están suficientemente cualificados (conocen su trato, lo hacen bien, están limpios...)					
19	Los medios materiales que RANSA pone a mi disposición para atenderme en el servicio son suficientes ya decuados (no faltan, están en buen estado, etc)					
20	En RANSA dispongo de una buena garantía del servicio adquirido					
21	Calidad de atención por parte del personal de despacho es					
22	La rapidez del servicio es					
23	El aspecto técnico en la entrega de unidades					
24	El procedimiento en el despacho es					
25	Los empleados de RANSA se ponen en mi lugar para aconsejarme cuando les consulto por algún producto o servicio que necesito.					
26	Comprenden a la primera cuáles son mis necesidades					
27	Intentan siempre ponerse en mi lugar para solucionar cualquier problema que les planteo.					
28	Están preparados para ofrecer una solución particular a cada cliente según las necesidades y problemas que cada cuál plantea					
29	En RANSA siempre cuentan con un empleado cerca y pendiente de mis necesidades					
30	Cuando he estado necesitado de cualquier atención en RANSA, he logrado que me atiendan en un plazo razonable de tiempo					
31	Cuando he necesitado cualquier tipo de atención post servicio en RANSA, he logrado que me atiendan un horario adecuado a mis necesidades.					
32	Cuando he tenido alguna queja, reclamación o sugerencia que hacer se ha puesto en contacto conmigo rápidamente a a persona a que corresponda atenderla					
33	Cuando he tenido algún problema en RANSA han puesto un sincero interés en solucionarlo					
34	Cuando RANSA se compromete a realizar un servicio en un plazo, siempre lo ha cumplido					
35	En RANSA me han prestado una atención individualizada y/o personalizada					
36	Como cliente de RANSA estoy satisfecho con la atención que me prestaron en sus centros, tanto que los aconsejaría a otras personas					
37	Al presentarse una observación en el despacho cómo evalúa la respuesta del personal en dar solución					
38	Nunca, en mi trato con los diversos empleados de RANSA, éstos han pretendido mentirme para convencerme de sus servicios.					
39	La publicidad que recibo de RANSA, jamás me ha llevado al engaño equívoco sobre alguno de sus contenidos (es una publicidad veraz y sin trampas)					
40	Cuando los empleados de RANSA me han confirmado algo, siempre ha sido verdad y se ha cumplido con el contrato firmado lo que me dijeron					
41	La relación calidad/precio en RANSA, en general, es la adecuada					
42	En RANSA me ofrecen unas buenas posibilidades y facilidades para afrontar el pago de los productos y servicios adquiridos					
43	Con la calidad de la información recibida me siento					
44	Con el nivel de satisfacción general con el servicio recibido me siento					

**Considero a RANSA como una empresa:**

A	Actual (moderna, adecuada a su tiempo, etc)	
B	Preocupada por sus clientes	
C	Innovadora (en ideas, productos, medios, recursos...)	
D	Fiable (garantía, sincera, cumplidora, etc)	

E	Que mejora cada día el servicio al cliente	
F	Líder en el mercado de servicios de desaduanaje y entrega de vehículos importados	
G	Es diferente a otras empresas del sector	

## **ANEXO 03**

### **Entrevista**



## ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE RANSA

Sr. Edwin Marticorena Oré

Fecha: 03/08/2016

**1.- ¿La empresa en la cual usted es supervisor, a qué rubro se dedica?**

Esta división de RANSA se encarga de las operaciones de recepción, almacenamiento y despacho de vehículos en depósito simple o en depósito aduanero, estableciendo los controles necesarios durante las etapas operacionales, con la finalidad de brindar servicios conformes a los requisitos del cliente.

**2.- ¿Cómo encuentra al aporte realizado por el investigador a las operaciones de la empresa que Usted gestiona?**

El aporte ha sido importante. Desde el punto de vista administrativo muchas veces nos centramos en la administración en oficina, puesto que demanda mucho tiempo el negociar con los clientes, proveedores, entre otros que descuidamos un poco la parte operativa en forma minuciosa, y es donde se ha encontrado algunas deficiencias.

**3.- ¿Han tenido indicadores de gestión antes de la realización de la investigación?**

Como encargados de la parte administrativa, por su puesto, tenemos indicadores, algunos son muy difíciles de medir, como se habrá dado cuenta al realizar el trabajo de campo, se requiere recursos para la toma de datos en forma minuciosa, cosa que no podemos hacerlo al detalle por falta de recursos. Estos recursos son asignados más a la parte operativa más que a la parte de control.

**4.- ¿Cuáles son los principales indicadores que han venido utilizando en la gestión de RANSA?**

Bueno, los principales indicadores a nivel operacional son el nivel de recepciones de vehículos, nivel de despacho de vehículos, la razón de ocupabilidad y el nivel de quejas y reclamos, claro, hablando de la parte operativa, estas operaciones redundan en los ingresos, que por razones de confidencialidad no puedo brindarte.

**5.- En el indicador nivel de recepciones, ¿quiénes son los actores principales? ¿Depende de RANSA que este indicador mejore?**

Los actores principales para medir el nivel de recepciones son el cliente y RANSA, depende mucho de la cantidad de vehículos que el cliente importe y la División de Agencias Ransa efectúe ante Aduanas para poder medir estas recepciones, tenemos el personal calificado y las herramientas necesarias para poder realizarlos en un tiempo prudente, que llene las expectativas del cliente. Entonces a RANSA solo le corresponde la velocidad de recepción en este caso.

**6.- En el indicador nivel de despachos, ¿quiénes son los actores principales? ¿Depende de RANSA que este indicador mejore?**

En este indicador, al igual que el anterior, los actores son los clientes y RANSA, este es un proceso en el cual el cliente solicita una cierta cantidad de vehículos, los cuales tienen que estar debidamente acondicionados, y ser entregados en un plazo determinado, en este caso, RANSA tiene toda responsabilidad, pues depende de la calidad y velocidad de entrega para cumplir con los requerimientos del cliente.

**7.- ¿Cuál es el desempeño del indicador Ocupabilidad?**

La razón de ocupabilidad varía de acuerdo a las negociaciones con los clientes, pues algunos optan por que seamos su operador logístico integral para estos temas, mientras que otros optan por distribuirlos entre dos o más operadores, esta ocupabilidad depende de la negociación al que llegan la gerencia de la empresa con los clientes, para el presente año tenemos 4 contratos que hacen que se tenga una ocupabilidad del 96.8%. Esta ocupabilidad responde al contrato más que a la ocupabilidad real, puesto que por contrato, este espacio que se les brinda a los clientes no debe ser tocado o usado para otra finalidad que no sea para los servicios del cliente que ha contratado ese espacio.

**8.- ¿Cuál es el desempeño del nivel de quejas y reclamos?**

El nivel de quejas le hemos venido experimentando hasta un 4% durante el presente año, con la puesta en marcha del Estudio del Trabajo, este indicador ha redituado una mejora espectacular, aunque un poco de descuido nos ha jugado una mala pasada al elevarse en el mes de julio.

**9.- ¿A qué considera que se deba el incremento de la tasa del nivel de quejas y reclamos en el mes de julio?**

Considero que se debe a que los trabajadores están acostumbrados a que el supervisor tiene que estar detrás de ellos para que trabajen, es una costumbre que tenemos que cambiar paulatinamente.



**10.- ¿Cuál ha sido la evolución de la productividad de la empresa en el presente año? (Ha disminuido, se ha mantenido igual o se ha incrementado?)**

Siendo la productividad la eficiencia al realizar el trabajo, solo teníamos en cuenta el nivel de quejas y el cumplimiento de los indicadores de recepción y despacho, y aunque la medición del trabajo individual tiene bastante importancia, la situación real es que no disponemos de recursos para poder estar controlando trabajador por trabajador, por lo que estamos trabajando en determinar algún método de control para tal efecto. Pero para el caso, considero que la productividad se ha incrementado.

**11.- ¿Cómo calificaría a la productividad hasta mayo? Considerando las alternativas: Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular y Malo**

Considero que la productividad hasta mayo ha sido bueno, por el desempeño que hemos tenido en esta Unidad de Negocios, a nivel general, el movimiento del gas, petróleo y minera ha tenido una baja que ha repercutido en nuestros negocios, pero el movimiento de productos masivos, retail y el sistema automotriz han compensado ese baja de negocios, teniendo en la parte automotriz, un movimiento casi constante, por lo que estamos buscando expandir el negocio hacia el norte y sur del país.

**12.- Teniendo como base que la productividad ha sido buena en el transcurso del año hasta mayo, ¿cuál considera que ha sido el desempeño de la productividad entre los meses de Junio y Julio?**

Teniendo en cuenta el desempeño y la medición del tiempo y su respectiva aplicación, considero que la productividad ha sido muy buena. Para llegar a una un nivel considerado como Excelente aún nos falta camino duro por recorrer.

**13.- Con respecto a los métodos de trabajo que se vienen utilizando... ¿ha sido necesario el cambio de métodos?**

Al respecto, quiero precisar que los métodos están bien diseñados, lo que sucede es que los trabajadores se han acostumbrado a trabajar a un ritmo lento, aunque solo en algunos casos, como es en la instalación de equipos modernos (equipos de sonido y video con pantallas táctiles), el aprendizaje de la instalación toma más tiempo, pero por lo demás los métodos de trabajo están determinados para su realización de una manera eficiente.

**15.- En cuanto al tiempo total de trabajo... en qué medida considera que es un buen aporte a la gestión?**

En su momento ya habíamos realizado toda una estimación de los tiempos en cada una de las fases, lo que ha permitido que se venga laborando no excelentemente, pero de muy buena forma hasta el momento.

Esta medición del trabajo nos ha permitido ahora tener tiempos estimados más específicos con los cuales estamos ya trabajando.

**16.- ¿Cómo considera la medición del trabajo realizado por intermedio de esta investigación?**

La considero oportuna, pues ha contribuido a mejorar los tiempos en cada una de las fases y por lo tanto en el tiempo total. De ahora en adelante realizaremos un énfasis especial, aunque no contemos con recursos y se nos haga más tedioso, en el control de estos tiempos, para mantener la performance que se ha logrado.

**17.- Dentro de la administración, un tema muy importante es el ingreso de dinero a las arcas de la empresa como contraprestación por los servicios que se brinda al cliente... pero ¿por qué no lo considera dentro de sus indicadores de gestión?**

Muy simple, es un tema del nivel jerárquico superior, estamos en un nivel netamente operativo, solo tenemos que tener en cuenta que cuando el cliente esté más complacido y mejor atendido, habrán menos quejas y reclamos; y esa es nuestra preocupación constante. Además que por razones de confidencialidad, es imposible que te pueda brindar esa información y algunas otras, espero que comprendas esta situación.

## **ANEXO 04**

### **Formato de control de tiempos**

**FORMATO DE CONTROL DE TIEMPOS**

	N°	
	MES	
CHASIS		Primer, Segundo, Directo
MODELO		
LAVADO		

POSICIONAMIENTO				
FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	TRABAJADOR	ENTREGUE CONFORME

LAVADO				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

PDI ELECTRICO/MECANICO				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

PDI				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

ACONDICIONAMIENTO				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

RETOQUES				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

POSICIONAMIENTO EN DESPACHO						
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME	ESTADO	OBSERVACION

ENTREGA A CLIENTE						
FECHA	INICIO	FIN	NTREGUE CONFORM	TRABAJADOR	ESTADO	OBSERVACION

**FORMATO DE CONTROL DE TIEMPOS**

	N°	
	MES	
CHASIS		Primer, Segundo, Directo
MODELO		
LAVADO		

POSICIONAMIENTO				
FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	TRABAJADOR	ENTREGUE CONFORME

LAVADO				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

PDI ELECTRICO/MECANICO				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

PDI				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

ACONDICIONAMIENTO				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

RETOQUES				
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME

POSICIONAMIENTO EN DESPACHO						
FECHA	INICIO	FIN	TRABAJADOR	RECIBI CONFORME	ESTADO	OBSERVACION

ENTREGA A CLIENTE						
FECHA	INICIO	FIN	NTREGUE CONFORM	TRABAJADOR	ESTADO	OBSERVACION

## **ANEXO 05**

### **Control de tiempos en las fases de operación**





## **ANEXO 06**

**Reporte de quejas junio – julio 2016**



REGISTRO MENSUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS

Mes: Junio

Fecha	Hora de Correo	Persona que envía el correo	DETALLE DEL RECLAMO	CAUSA	ANALISIS	ACCIONES CORRECTIVAS	RETRASO	FALLA EN PROCED.	DAÑO DETECT. DESP.	FALLA EN INFORM.
1/06/2016	16:53	J. Dulanto	Reclamo porque se cancela el reporte de Despachos enviado y se vuelve a enviar un Reporte corregido.	JHONATTAN						1
8/06/2016	8:57	J. Dulanto	Reclamo por demora en la preparación de unidades del Lunes (Hoy es Miercoles)	Edwin Falta de seguimiento y programación.			1			
8/06/2016	15:45	J. Dulanto	Los Choferes de San Blas indican que el personal de despachos eRansa le ha indicado que sus unidades no están listas.		NO PROCEDE, El personal de Ransa no brinda información a los choferes del cliente.		-	-	-	-
9/06/2016	9:04	J. Dulanto	La unidad Canter 00537 se terminó a última hora y se encuentra mal Lavada, siendo reclamado por el chofer que recoge la unidad.	Mal trabajo del personal de 2do Lavado y Control de Calidad					1	
9/06/2016	10:03	J. Dulanto	Las unidades solicitadas que se encuentran en RSA no aparecen en el reporte de PDI	Ricardo B. solicitó que no se coloquen como pendientes.						1
10/06/2016	10:35	J. Dulanto	Reclamo por retraso en el proceso de PDI de las 03 unidades que Ransa está procesando (PDI Ransa)	Ransa empieza a trabajar unidades de PDI con personal propio. (Falta de capacidad en proceso Mecánico).			1			
10/06/2016	10:29	J. Dulanto	Retraso en posicionamiento de despacho de la unidad TRACTO FV (ACTIVO), con 2do lavado				1			
20/06/2016	14:46	J. Dulanto	Retraso nuevamente en la entrega de la unidad ROSA VIN:10620, la cual se reprogramó para despacharla en la tarde y tampoco se cumplió con su entrega,	Mala programación y falta de seguimiento. ENRIQUE			1			
21/06/2016	8:58	J. Dulanto	Hoy tampoco se encuentra lista la unidad ROSA que se reprogramó varias veces el día de ayer. ROSA VIN:10620	Mala programación y falta de seguimiento. ENRIQUE			1			
25/06/2016	12:26	J. Dulanto	Reclamo porque no se tienen los equipos necesarios para el diagnostico de las baterías de las unidades almacenadas y en PDI.			Se le ha enviado al cliente en reiteradas oportunidades una propuesta de servicio que incluya el servicio de diagnostico y carga de baterías.		1		
28/06/2016	13:20	J. Dulanto	Hasta el momento no se le ha pasado el presupuesto para el forrado de los espejos. Solicitud hecha el 29/01.				1			
29/06/2016	16:07	J. Dulanto	Informar si es que se ha cambiado de material de engrase.		Se cambio solo la viscosidad del producto. El material es el mismo.					1
30/06/2016	12:24	J. Dulanto	El color de la grasa SPARTAN ha variado, se reclama los cambios.					1		

	6	2	1	3	12
INDICADOR	0.3%	0.1%	0.0%	0.1%	0.57%

INGRESOS	347	ok
PDI	435	ok
2DO LAVADOS	326	ok
DESPACHOS	424	ok
PINTURA	408	ok
PROV. TERC.	175	ok
<b>TOTAL</b>	<b>2115</b>	ok

REGISTRO MENSUAL DE RECLAMOS Y QUEJAS

Mes: Julio

Fecha	Hora de Correo	Persona que envia el correo	DETALLE DEL RECLAMO	CAUSA	ANALISIS	ACCIONES CORRECTIVAS	RETRASO	FALLA EN PROCED.	DAÑO DETECT. DESP.	FALLA EN INFORM.
2/07/2016	9:09	Jose D.	Los focos traseros de las unidades FUSO se estan quemando debido a la mala aplicación de agua en el momento del lavado.			Se informó al cliente que se tendrá mayor cuidado y se capacitará a los lavadores.		1		
4/07/2016	14:43	Jose D.	Montero Larga llega a tienda faltando relay de neblineros.		NO PROCEDE LA UNIDAD SE DESPACHÓ SIN OBSERVACIONES		-	-	-	-
5/07/2016	12:58	Jose D.	Reclamo por el cambio de consistencia del produto de engrase sin informarsele.			Se realizó una reunión con SPARTAN y CLIENTE para aclarar las dudas respecto a la Grasa.				1
6/07/2016	17:29	Jose D.	Reclamo porque se ha incrementado los casos con daños en tuercas careadas.			Se realizó una reunión con SPARTAN y CLIENTE para aclarar las dudas respecto a la Grasa.		1		
7/07/2016	10:32	Jose D.	Las unidades indicadas no se les ha enviado ni en reporte de PyP ni reporte de PDI	GONZALO						1
7/07/2016	11:52	Jose D.	Daños detectados por los choferes de PANDERO al momento de retirar la unidad	AREA DE DESPACHOS NO REVISO A TIEMPO (JHONATAN / TALIA)					1	
7/07/2016	15:45	Jose D.	Reclamo por picaduras en cromos (unidades del mismo embarque)					1		
8/07/2016	14:41	Jose D.	Retraso en la entrega de unidades programada para las 12:00 p.m.				1			
8/07/2016	15:22	Jose D.	Reclamo porque el personal de LIMA AUTOS indica que el personal de Ransa de Despachos le ha informado que sus unidades no están listas		NO PROCEDE, NO ES REAL EL RECLAMO		-	-	-	-
11/07/2016	9:39	Jose D.	Reclamo por mal acabado de trabajo de PyP en unidad 000625	Revisión de CC Enrique				1		
11/07/2016	11:54	Jose D.	Retraso en entregar la unidad de pintura 000625	Enrique	Falta de seguimiento al caso		1			
12/07/2016	9:49	Jose D.	Retraso en trasladar de RSA las unidades para PDI	Edwin / Enrique	Carga de trabajo (Falta de seguimiento y programación)	Llamado de atención a Edwin.	1			
15/07/2016	8:59	Jose D.	Persiste el retraso en la entrega de la unidad VIN:019597 (No se pudo despachar el día anterior debido a imperfectos en los trabajos de PyP)	Enrique	Falta de seguimiento al caso		1			
16/07/2016	12:36	Jose D.	Retraso en envío de reporte de programación de despacho	GONZALO			1			
18/07/2016	11:59	Jose D.	No se ha pasado el reporte de unidades del día Sábado	GONZALO						1
19/07/2016	9:00	Jose D.	Retraso en posicionamiento de PDI de la unidad Outlander 001932 que se debió trabajar el día sabado	Edwin	Falta de seguimiento al caso		1			
20/07/2016	11:53	Jose D.	Reclamo por uso de SPARTAN espeso cuando se le indicó que se usaría uno mas ligero.					1		
22/07/2016	9:40	Jose D.	Reclamo por retraso en trabajos de unidades para PDI	Edwin	Falta de seguimiento y programación		1			
22/07/2016	10:31	Jose D.	La unidad OUTLANDER 001925 no figura en el reporte de PDI	GONZALO						1
22/07/2016	16:40	Jose D.	Falla en información debido a que se indicó que la unidad LANCER se indicó como terminada pero aun la están trabajando.	Edwin informa erroneamente al cliente por correo que están todas acabadas.						1
23/07/2016	9:46	Jose D.	Se observa una señalética en la zona de despachos obstruyendo la zona de unidades terminadas.					1		
23/07/2016	10:34	Jose D.	Reclamo porque hasta el momento no se le envía el reporte de daños de la unidad Mirage que no se pudo despachar en la mañana.				1			
23/07/2016	10:39	Jose D.	Reclamo porque el DEALER indica que los cromos de la unidad Mirage VIN: 019520 presenta picaduras en los cromos.		NO PROCEDE YA QUE NO SE TUVO RECLAMOS EN EL MOMENTO QUE SE DESPACHO LA UNIDAD		-	-	-	-
23/07/2016	10:51	Jose D.	Reclamo porque se ha detectado por el chofer que despachará la unidad. MIRAGE VIN:001887	AREA DE DESPACHOS NO REVISO A TIEMPO (JHONATAN / TALIA)					1	
26/07/2016	8:09	Jose D.	Reclamo porque la información del reporte de PDI presenta errores en el % de avance y en las observaciones de entrega.	GONZALO		se llama la atención al trabajador Gonzalo Helvetius por tener reiterativas fallas en el envió de la información de Reportes.				1
27/07/2016	9:10	Jose D.	Retraso en el ingreso a proceso de lavado las unidades CANTER solicitadas para despacho				1			

28/07/2016	17:56	Jose D.	Reclamo porque se ha variado la información de entregas del reporte de PyP del día anterior con respecto al de hoy				1					
							INDICADOR	10	6	2	6	24
								0.5%	0.3%	0.1%	0.3%	1.08%

INGRESOS	267	ok
PDI	544	ok
2DO LAVADOS	365	ok
DESPACHOS	416	ok
PINTURA	466	ok
PROV. TERC.	156	ok
<b>TOTAL</b>	<b>2214</b>	ok