



Medición y Mejora de la Satisfacción del Usuario con un Método Basado en la Norma ISO

10002 en Expreso la Gaitana en la Ciudad de Neiva

María Alejandra Aponte Cárdenas

20311915169

Luisa Fernanda Arce Nuñez

20311914213

Universidad Antonio Nariño

Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Neiva, Colombia

2022

**Medición y Mejora de la Satisfacción del Usuario con un Método Basado en la Norma ISO
10002 en Expreso la Gaitana en la Ciudad de Neiva**

María Alejandra Aponte Cárdenas

20311915169

Luisa Fernanda Arce Nuñez

20311914213

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:
Administrador(a) de Empresas

Director (a):
Diego Suarez

Línea de Investigación:
Gestión de la calidad

Universidad Antonio Nariño

Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Neiva, Colombia

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado Medición y Mejora de la Satisfacción del Usuario con un Método Basado en la Norma ISO 10002 en Expreso la Gaitana en la Ciudad de Neiva Cumple con los requisitos para optar al título de Administrador de Empresas.



Firma del Tutor



Firma Jurado



Firma Jurado

Neiva, 24 de noviembre de 2022

Contenido

	Pág.
Resumen	7
Introducción	9
Justificación	10
Estado del arte	11
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Marco Teórico	17
Metodología	19
Resultados y Análisis	20
Conclusiones y Recomendaciones	26
Referencias	29
Anexos	32

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 ¿Ha viajado anteriormente con la empresa?	18
Figura 2 ¿Con qué frecuencia utiliza el transporte?	18
Figura 3 ¿Ha evidenciado una mala actitud por parte del personal?	19
Figura 4 Evaluación según criterios	20
Figura 5 ¿La atención del conductor es la adecuada al momento de informar alguna falla, cambio de ruta, problema o inconveniente en el servicio?	21
Figura 6 En el caso de que haya presentado alguna queja o reclamo, ¿la capacidad de respuesta a esta fue inmediata?	21
Figura 7 ¿Considera suficiente el horario establecido para atención al cliente?	22
Figura 8 ¿Siente que sus palabras son tomadas en cuenta?	23
Figura 9 ¿Cuáles son las probabilidades de que vuelva a hacer uso del servicio?	23
Figura 10 Experiencia en general	24
Figura 11 Cometarios o sugerencias	24

Anexos

	Pág.
Anexo 1 Encuesta (Google Forms)	31
Anexo 2 Formato de quejas y reclamaciones sugerido en base a la Norma ISO 10002	35

Resumen

El presente trabajo, titulado “Medición y Mejora de la Satisfacción del Usuario con un Método Basado en la Norma ISO 10002 en Expreso la Gaitana en la Ciudad de Neiva”, se basa en conocer si la respuesta que están teniendo los usuarios frente a los servicios que presta la empresa es Satisfactoria o Insatisfactoria y si sería efectivo para la empresa la implementación de un sistema de gestión de quejas.

El orientar los esfuerzos para dar un servicio de calidad y así asegurar la satisfacción de los clientes, son variables muy importantes a la hora de hablar de clientes fieles y leales.

Este trabajo es desarrollado en la ciudad de Neiva, utilizando una metodología de diseño mixto de enfoque cualitativo y cuantitativo; el método de recolección fue por medio de revisión bibliográfica y una encuesta, en donde se hicieron preguntas referentes al servicio y la atención al cliente.

Una vez obtenidos los resultados, podemos decir que si bien en general los usuarios encuestados están satisfechos, se puede evidenciar que las quejas por la impuntualidad a la hora de salida son muy frecuentes, como también la falta de organización; por esto, se propone la implementación de un sistema de gestión de quejas y reclamaciones (ISO 10002) para la mejora en sus procesos, de tal manera que puedan gestionar, entender y enfrentar las quejas de los clientes de una forma más eficiente.

PALABRAS CLAVES: Norma ISO 10002, tratamiento de quejas y reclamos, atención al cliente, Satisfacción.

Abstract

The present work, entitled "Measurement and Improvement of User Satisfaction with a Method Based on the ISO 10002 Standard in the Expreso la Gaitana in the City of Neiva", is based on knowing whether the response that users are having to the services provided by the company is Satisfactory or Unsatisfactory and whether it would be effective for the company to implement a complaint management system.

The orientation of efforts to provide quality service and thus ensure customer satisfaction are very important variables when talking about loyal and faithful customers.

This work is developed in the city of Neiva, using a mixed design methodology with a qualitative and quantitative approach; the collection method was by means of a bibliographic review and a survey, where questions were asked regarding customer service and attention.

Once the results were obtained, we can say that although in general the surveyed users are satisfied, it can be evidenced that complaints about untimeliness at departure time are very frequent, as well as the lack of organization; therefore, the implementation of a complaints and claims management system (ISO 10002) is proposed to improve their processes, so that they can manage, understand and deal with customer complaints in a more efficient way.

KEY WORDS: ISO 10002 standard, complaints and claims handling, customer service, satisfaction.

Introducción

Expreso la Gaitana es una empresa colombiana fundada en 1985 que presta servicios de transporte de pasajeros en los departamentos colombianos de Huila, Caquetá y Valle del Cauca, incluyendo ciudades como, Acevedo, Cali, Florencia, La Plata, Neiva, Pitalito y Popayán. Ahora cuenta con una moderna sala VIP, así como con una variada flota de vehículos para llegar a todos sus destinos en los departamentos surcolombianos.

El cliente es una parte elemental de una empresa y sus necesidades deben ser satisfechas; por esto mismo sus reclamaciones y quejas siempre han de ser escuchadas, ya que de eso depende en gran parte el hecho de que el negocio pueda continuar creciendo o se estanque y quede atrás de sus competidores.

La diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas determina el nivel de satisfacción (Philip Kotler, 1989).

Las empresas, en la actualidad, buscan la forma de comprender e implementar herramientas y mecanismos para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y consumidores, para fortalecer así las relaciones con ellos, mejorar el conocimiento y posicionamiento en el mercado. (Barreara y Aceves, 2013 como se citó en Díaz, 2017)

Al mantener un buen nivel de satisfacción frente a la calidad del servicio y la atención, se está asegurando que los usuarios puedan volverse clientes, lo cual garantiza fidelidad y lealtad, recordando el dicho “mejor calidad que cantidad”, es mucho más barato o fácil el tener clientes leales a lo que sería atraer a nuevos; además, al brindar un mal servicio no solo se está perdiendo a un cliente potencial, sino que, se puede estar dañando la reputación de la empresa.

Como hemos escuchado que se han presentado quejas por parte de los usuarios, con el fin de mejorar en esos aspectos, se detallará si por qué sería necesario y beneficioso para la empresa el

implementar la norma ISO 10002, con la cual se pueden gestionar las reclamaciones y quejas del cliente de una manera eficiente, obteniendo una retroalimentación y mayores posibilidades de satisfacerlos.

Justificación

La presente investigación hace parte de la línea investigativa Gestión de la calidad, adscrita al programa de Administración de Empresas de la Universidad Antonio Nariño y refiere al tema de la medición de la satisfacción de los usuarios e implementación de un método de mejora, por lo cual, decidimos proponer la metodología de la NTC ISO 10002 (Norma Técnica Colombiana) para que se tenga un progreso en cuanto a la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante el tratamiento de quejas y reclamos.

Independientemente del tamaño o la naturaleza de la empresa, la norma ISO 10002 puede ayudarle a conseguir la fidelidad y la mejora continua. La gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes es un requisito fundamental y necesario para cualquier empresa u organización, sobre todo para aquellas que buscan el éxito y la continuidad (Jordi Gábarro Sust, s.f.).

El plantear esta norma en una empresa como proceso de mejora, representa una buena oportunidad para aplicar los conocimientos, habilidades y fundamentos adquiridos durante el transcurso de la formación académica (Sanabria P. A., 2019); además, al ser este un caso real, la investigación será de utilidad a la empresa a la cual se le aplica el estudio, puesto que se generarán aportes los cuales servirían de retroalimentación, contribuyendo de tal manera en que puedan aplicar los resultados para mejorar sus procesos en atención al cliente y de este modo reducir las quejas, inconformidades e insatisfacción de los usuarios.

Estado del arte

A continuación, se presentan diferentes investigaciones afines con el problema de investigación, la satisfacción, atención al cliente y el uso de la norma ISO 10002 para la mejora de estas.

El primero de los registros encontrados, titulado “La lealtad del consumidor como marcador de calidad”, fue realizado en Lima, Perú. En él se expresa que "hasta hace poco era innegable el reto de imaginar la satisfacción de los consumidores sin entrar en contacto "así sea tangencialmente" con el concepto de calidad del servicio y viceversa. Sea como sea, con la unión de los sectores empresariales, la expansión de los sistemas de promoción y la aparición de nuevas peticiones por parte del comprador, la conexión entre estas ideas se ha abordado y está aportando puntos de vista alternativos" (Lizano Flores y Villegas Huamani, 2019).

Pretende "mostrar las diferentes posiciones de los datos respecto a si la calidad del servicio es resultante o precursora de la lealtad del consumidor" (Lizano Flores y Villegas Huamani, 2019) Utilizando una técnica clara para una ordenación lógica, introduciendo una recopilación sobre la conceptualización y cualidades más importantes de la lealtad del consumidor, así como de la calidad de la administración, a la luz de las declaraciones de los escritores que han tendido previamente a estos factores.

Razonando que "no hay un acuerdo rotundo sobre si la lealtad del consumidor va antes que la calidad de la administración o al revés" (Lizano Flores y Villegas Huamani, 2019) Ya que, la satisfacción y la calidad de la administración trabajan sinérgicamente, siendo estas dos, variables vitales para tener la opción de ver cada una.

La siguiente exploración desglosada fue explicada en el Colegio Peruano de las Américas, los estudiantes Troncos Vilchez, Maldonado Jiménez y Ortega Chaparrea (2020), dirigieron una investigación sobre la “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la Empresa Transporte Cruz Del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018”, llevado a cabo en Lima - Perú.

Teniendo como objetivo amplio "decidir la conexión entre la calidad de la administración y la lealtad del consumidor en la organización Transporte Cruz Del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018" (Troncos Vilchez, Maldonado Jimenez, y Ortega Chaparrea, 2020).

La estrategia utilizada en esta exploración tiene una metodología cuantitativa.

El logro del objetivo general se observó porque existe una fuerte relación entre la calidad de la administración y la lealtad del consumidor en la organización de transporte Cruz Del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018.

Por otra parte, la tercera revisión se desglosó, fue realizada por la estudiante Nubia Esperanza Gaitán Moreno, del Colegio Santo Tomás (Bogotá), titulada “Proyecto de mejora de servicio al cliente Distribuciones AC SAS”. Expresando que, "empleando una adecuada utilización de los ciclos gerenciales en todas las áreas y ejercicios de trabajo de la asociación, claramente será factible determinar efectivamente las molestias introducidas, cumpliendo así los objetivos propuestos por la organización" (Gaitán Moreno, 2017).

Se pretende "desarrollar aún más la atención al cliente en la organización Distribuciones AC SAS con el fin de que la asociación se desarrolle monetariamente y avance en su situación esencial en el mirador" (Gaitán Moreno, 2017).

Este examen trata de utilizar los instrumentos existentes para distinguir los problemas internos de la organización que podrían estar influyendo en la naturaleza de la administración

empresarial anunciada. Para analizar el (los) posible(s) problema(s) que tiene la asociación en su interior, que de alguna manera influye directamente en el cliente externo, se trabaja con datos recogidos en panoramas dirigidos tanto a representantes como a clientes externos del campamento base de la organización en Bogotá.

A través de este examen se reconoció que "el arreglo electivo propuesto es una opción de mejora decente para abordar las numerosas disensiones que tienen los clientes con la ayuda presentada por la organización Distribuciones AC SAS" (Gaitán Moreno, 2017).

El cuarto de los informes encontrados, titulado "metodología NTC ISO 10002 aplicada a la gestión de quejas y reclamos en PRODELIN LTDA", de Rafael Alejandro Vargas Sopó (2018) de la Universidad Libre de Bogotá - Colombia, expresa que, "en la actualidad, el cliente es el centro de atención de las organizaciones, proponiéndose atender sus problemas. Para ello es fundamental ofrecer un soporte digno para que el cliente obtenga rapidez de reacción, cordialidad, destreza impresionante o validez, de esta manera se avanza en un gran discernimiento hacia el artículo y la organización" (Sopó, 2018). Con el fin de desarrollar aún más la experiencia de fidelización del consumidor a través de la utilización de esta norma en la organización Prodelin Ltda.

Utiliza una técnica de tipo descriptiva, con enfoque mixto.

Eso es lo que presume aunque la organización es un precursor en el mercado de piezas eléctricas y tiene una visión general de ofrecer un apoyo de calidad, hay varias carencias relacionadas con los aplazamientos en consecuencia los tiempos que sus clientes ven como una desventaja. Además, se ha reconocido un tratamiento deficiente de los procesos de objeción de los clientes a pesar de estos aplazamientos, especialmente en lo que respecta a los tiempos de

transporte, lo que demuestra que el marco de atención al cliente puede avanzar. Finalmente, a la luz del análisis realizado, se utilizó la norma NTC ISO 10002 para proponer reglas que incidan en la forma más común de dirigir las objeciones en la organización.

La quinta revisión encontrada, denominada “Propuesta de mejora al proceso de tratamiento de quejas fundamentado en la GTC ISO 10002:2018 en COLCAN S.A.S”, expuesta por Jennifer Paola Acosta Granados, Ruby Sairy Castro Malaver, Henry Enciso López, realizada en el Convenio Universidad Santo Tomas en Bogotá - Colombia, año 2021; confirman que, "la Guía Colombiana Especializada ISO 10002: 2018 es un registro que orienta sobre la forma más común de gestionar las protestas relacionadas con los artículos y las administraciones en una asociación de forma viable y productiva, a través de la organización, el plan, la mejora, la actividad, el mantenimiento y la mejora, para conseguir el cumplimiento total de las necesidades y supuestos para sus clientes" (Granados, Malaver y López, 2021). La estrategia utilizada en la exploración dependió de una encuesta escrita.

El objetivo de la exploración es, "Proponer una mejora a la vista de la norma GTC ISO 10002 en la organización CENTRO OFTALMOLÓGICO Y LABORATORIO CLÍNICO ANDRADE NARVÁEZ - COLCAN S.A.S. durante el tiempo de atención a las quejas, en la división de atención al cliente de la asociación, para garantizar el cumplimiento en la experiencia del cliente" (Granados, Malaver, y López, 2021).

Concluyendo que, la utilización del aparato demostrativo en el examen del tratamiento de las quejas en el centro de investigación clínica COLCAN permitió conocer su estado de flujo y reflujos en consonancia con cada una de las necesidades de la GTC ISO 10002:2018; debido al trabajo realizado, se reconocieron los ciclos claves comprometidos con el tratamiento de las

quejas, la interacción de la atención al cliente y la calidad, a los cuales se les actúa toda la comprobación e investigación para hacer energía cooperativa para garantizar la viabilidad del tratamiento de las protestas.

El sexto documento descubierto se titula "Metodología ISO 10002 para la gestión del servicio al cliente y de las quejas en la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá, DC. (EAAB)", que se realizó en 2019 en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) de Bogotá, por Paola Andrea Rodríguez Sanabria.

El diseño de la investigación fue mixto, con el objetivo de "desarrollar una metodología para la gestión de quejas y reclamos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, utilizando la norma NTC ISO 10002." (Sanabria P. A., 2019)

En su conclusión, afirma que "sí es necesario canalizar los procesos de quejas y reclamos en la División de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá a través de la NTC ISO 10002." (Sanabria P. A., 2019)

Después de revisar el arte existente, surge la siguiente pregunta de investigación que se desea abordar en el presente estudio:

¿Mediante la medición de la satisfacción y un método de tratamiento de quejas y reclamos con la norma ISO 10002 podrá mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa Expreso La Gaitana?

Objetivos

Objetivo General

Medir la satisfacción y proporcionar un método para tratamiento de quejas y reclamos para la mejora de la satisfacción de los usuarios del transponte intermunicipal Expreso la Gaitana en la ciudad de Neiva, de acuerdo a la norma ISO 10002.

Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios por medio de una encuesta.
- Explicar la norma ISO 10002.
- Proponer la implementación de un sistema de gestión de tratamiento de quejas basado en la norma ISO 10002
- Indicar unas pautas a seguir para el tratamiento de quejas y reclamos de acuerdo a la norma ISO 10002.
- Incrementar la habilidad de la organización para identificar posibles falencias en el servicio, eliminar las causas de las quejas y mejorar las operaciones de la organización.

Marco Teórico

Normas ISO

“Las normas ISO son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria”. (Global Suite Solutions, 2020)

Norma ISO 10002:2018

Según Vargas Sopó (2019), la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 10002 está enfocada a la gestión de la calidad a través de la satisfacción del cliente. Esta Norma Internacional especifica el diseño y la implementación de un procedimiento eficiente de gestión de reclamaciones.

Implementación de la norma ISO 10002

La aplicación de la norma ISO 10002 en las empresas puede tener un impacto enorme. Esto significa que la norma puede tener un gran efecto en la forma en que se gestionan las quejas y reclamaciones de los usuarios, desempeñando un papel importante en el establecimiento y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, lo que permite a las empresas mejorar su reputación, crecer y ganar nuevos usuarios. El sistema de gestión de quejas y reclamaciones de los usuarios es un requisito fundamental y crítico para cualquier empresa; con la norma ISO 10002, podrá alcanzar este objetivo, especialmente para mantener el éxito. (BSI)

Satisfacción al Cliente

Según los autores Gutierrez Pulido & de la Vara Salazar (2008), la satisfacción del cliente es “la percepción de éste acerca del grado con el cual sus necesidades o expectativas han sido cumplidas”.

Es importante disponer la organización hacia el cliente, habiendo percibido los requerimientos de los clientes es importante hacerlos llegar al último rincón de la organización. La lealtad del consumidor tiene un objetivo focal fundamental y está en la disposición de los individuos de la asociación y la responsabilidad con la visión de la organización, posteriormente, es vital el desarrollo del personal y su preparación para la satisfacción de los clientes y su fidelización. (1Library, s.f.)

Atención al cliente

El servicio de atención al cliente es una función empresarial que consiste en trasladar la totalidad de los productos y servicios de la empresa para que el cliente quede completamente satisfecho con el servicio y el producto recibido (Carrasco Fernández, 2013).

Metodología

El presente trabajo está diseñado bajo el planteamiento metodológico mixto, puesto que este es el que mejor se adapta a las necesidades de la investigación.

La investigación con métodos mixtos es un conjunto de procesos de investigación sistemáticos, empíricos y críticos que implican la recogida y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, con el fin de extraer conclusiones (meta-inferencias) de toda la información recogida y obtener una mejor comprensión del fenómeno estudiado (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Tendrá un diseño no experimental, ya que no vamos a intervenir de una manera en la que afecta al objeto de estudio, aplicándolo de forma transversal y será un estudio tipo descriptivo, dado que queremos conocer de qué manera afecta a las organizaciones la implementación de esta norma y si se debería aplicar a la empresa Expreso La Gaitana en la ciudad de Neiva.

La recolección de datos se hará por medio de una encuesta para conocer la opinión de los usuarios frente al servicio que les presta dicha empresa, así mismo, haciendo revisión de la bibliografía existente, en fuentes secundarias, para observar si la implementación de la norma ISO 10002 sería favorable para la empresa.

La población seleccionada fue de 130, esto, gracias a que fuimos en unos días los cuales casi no había mucho tránsito de personas y, por ende, salían y entraban pocos buses y los de menor capacidad.

Se encontró la muestra, haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) * z^2 * p * q}$$

En donde,

N = Población

n = Muestra

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

z = Nivel de Confianza

e = Error de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 130}{0.05^2 (130 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 97.3 \cong 97$$

La encuesta fue aplicada presencialmente por medio de Google Forms, la cual consta de once (11) preguntas; se elaborarán los gráficos correspondientes para así obtener y analizar los resultados que se obtuvieron con esta metodología, obteniendo consigo la elaboración de las conclusiones de esta investigación.

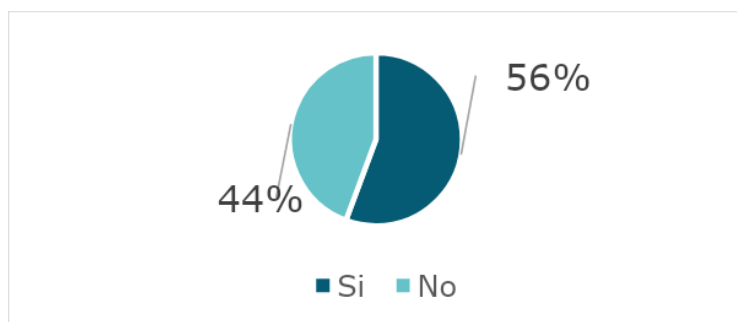
Además al final se harán las debidas recomendaciones para el uso de la norma y se anexará un formato del cual la empresa podrá hacer uso para la mejora en sus procesos.

Resultados y Análisis

Una vez aplicada la encuesta a la muestra seleccionada de usuarios de la empresa Expreso la Gaitana, se han obtenido los siguientes resultados, que se analizarán para una mejor comprensión y aplicación en el presente trabajo de investigación. Como se mencionó en la metodología se realizó una encuesta la cual consta de once preguntas (ver anexo).

Figura 1

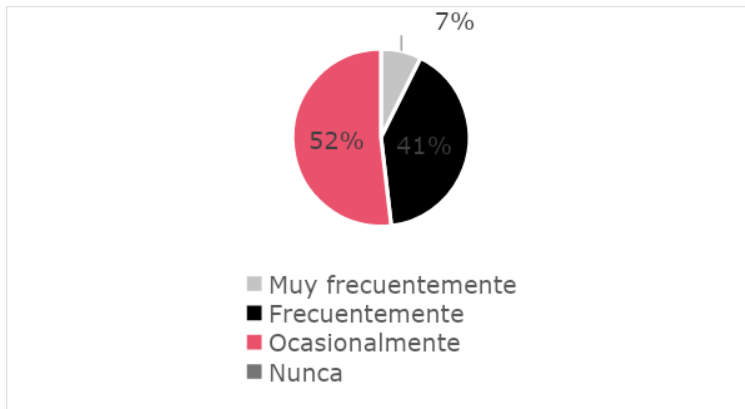
¿Ha viajado anteriormente con la empresa?



De los resultados obtenidos del enunciado número 1, se puede observar que de los (97) usuarios encuestados, el 56% siendo un total de 54 personas ya habían viajado anteriormente, mientras que para el 44% (43 personas) era su primera experiencia haciendo uso del servicio. (A continuación, se hablará de la experiencia que han tenido usuarios que han frecuentado más de una vez el uso del servicio, los cuales son 57)

Figura 2

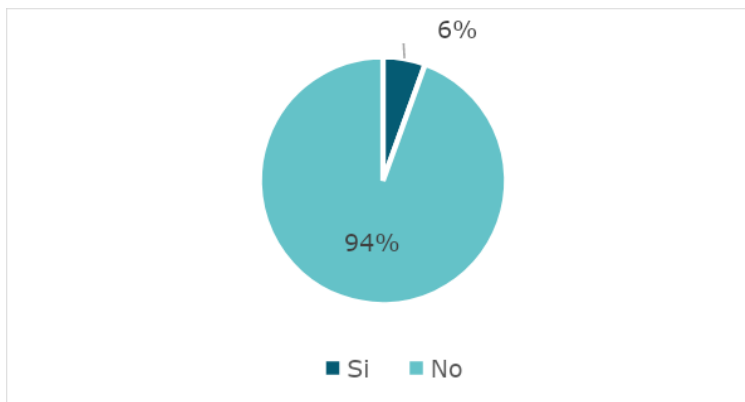
¿Con qué frecuencia utiliza el transporte?



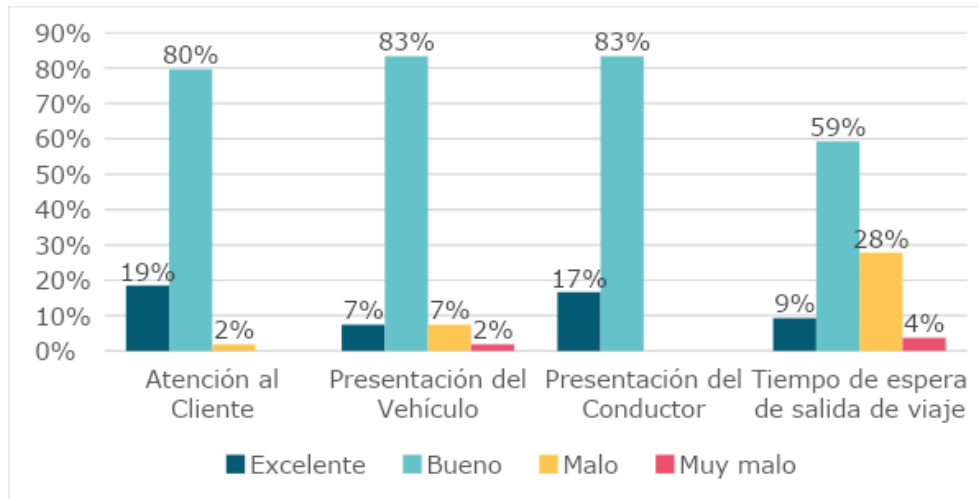
Interpretación: De los (54) usuarios que ya han viajado anteriormente, el 52% utiliza el servicio ocasionalmente, el 41% de forma frecuente y el 7% muy frecuentemente.

Figura 3

¿Ha evidenciado una mala actitud por parte del personal?



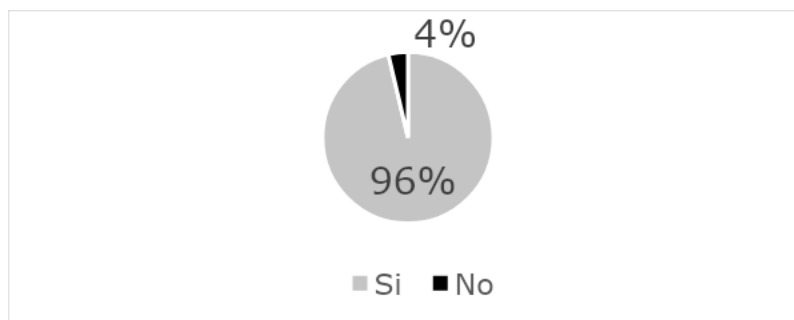
Interpretación: El 94% de los usuarios no ha evidenciado una mala actitud por parte del personal, mientras que en un 6% sí.

Figura 4*Evaluación según criterios*

Interpretación: Se observa que el 80% de los usuarios encuestados califica la atención al cliente como bueno. El 83% califica la presentación del vehículo como buena y el 2% como muy mala. El 17% califica como excelente la presentación del conductor, mientras que el 83% la califica como buena y el 59% de los empleados califica el tiempo de espera de salida de viaje como bueno.

Figura 5

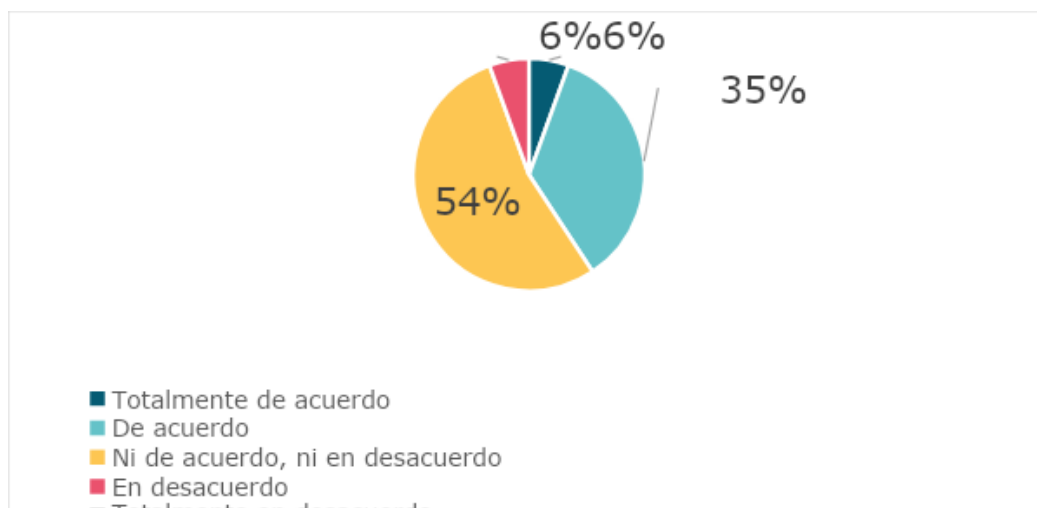
¿La atención del conductor es la adecuada al momento de informar alguna falla, cambio de ruta, problema o inconveniente en el servicio?



Interpretación: Se observa que de los 54 usuarios, el 96% afirma que la atención del conductor es la adecuada al momento de informar fallas, cambios o inconvenientes con el servicio.

Figura 6

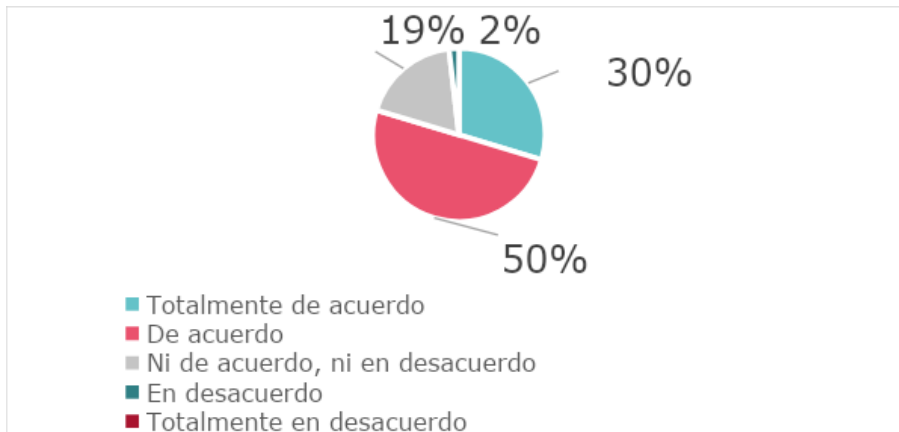
En el caso de que haya presentado alguna queja o reclamo, ¿la capacidad de respuesta a esta fue inmediata?



Interpretación: El 54% de los encuestados contestaron neutro, queremos aclarar que esta respuesta se debe a que no han hecho ningún reclamo o queja antes, así mismo, los usuarios encuestados no tenían idea de cómo se debía poner un reclamo o queja formal.

Figura 7

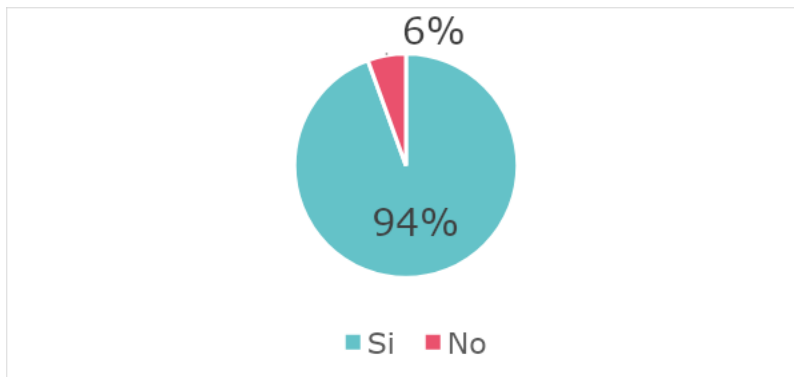
¿Considera suficiente el horario establecido para atención al cliente?



Interpretación: El 50% se encuentra de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo y el 19% neutro, mientras que, un 2% se encuentra en desacuerdo con el horario establecido para atención al cliente.

Figura 8

¿Siente que sus palabras son tomadas en cuenta?

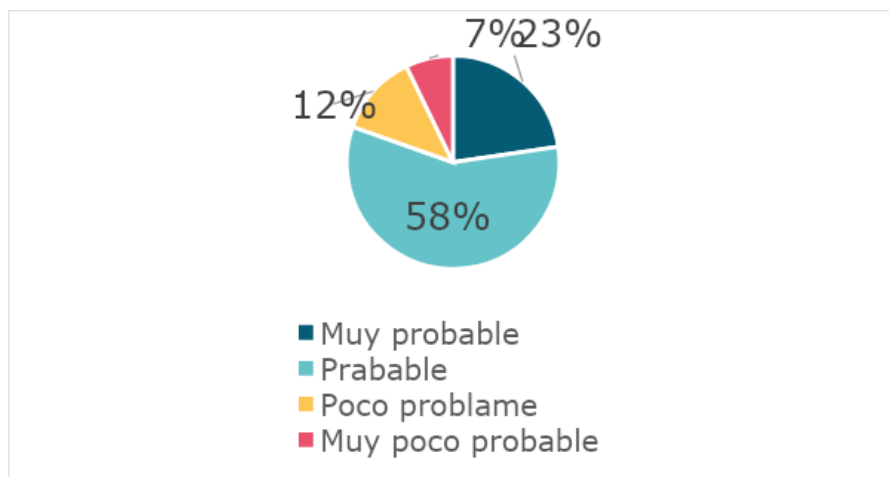


Interpretación: En un 94% de los encuestados dicen sentir que sus palabras son tomadas en cuenta, mientras que para el 6% el caso el contrario.

(Antes de llegar al fin de las preguntas, aclaramos que desde el punto siguiente se estará hablando desde la experiencia de los 97 encuestados)

Figura 9

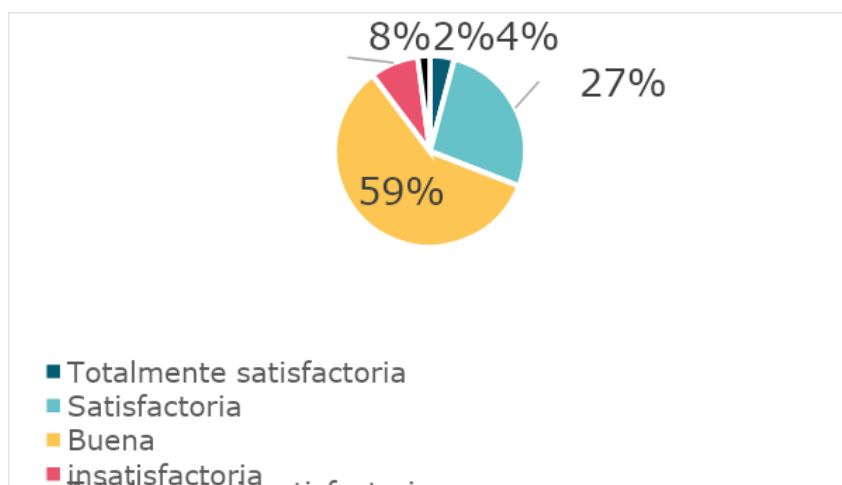
¿Cuáles son las probabilidades de que vuelva a hacer uso del servicio?



Interpretación: El 58% de las personas tienen muy claro que es probable que vuelvan a saber usándolo.

Figura 10

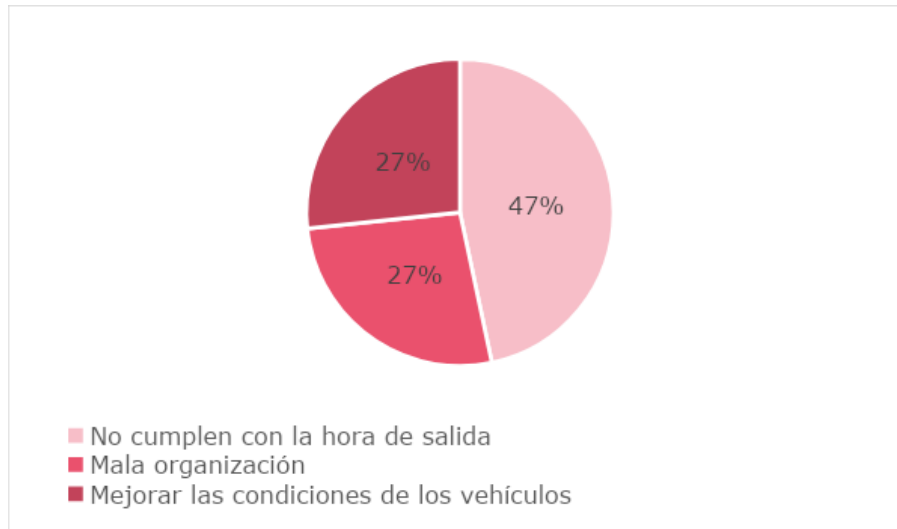
Experiencia en general



Interpretación: Para la mayoría de personas la experiencia ha sido buena, con un 59%, mientras que la minoría sintió que su experiencia fue totalmente satisfactoria.

Figura 11

Comentarios o sugerencias



Interpretación: Las personas mayormente están inconformes con el hecho de que los hacen esperar más tiempo del acordado para salir, como también expresaban que los cambiaban de bus y que las condiciones de los vehículos podrían mejorar.

Comprobamos que, a pesar de que la mayoría de los usuarios dicen estar satisfechos, una gran parte presenta inconformidad en los mismos temas, por eso creemos que es preciso que la empresa implemente una metodología para poner en práctica en sus procesos de quejas y reclamos, de esta forma obtener información con la cual conocer en qué aspectos se está fallando, así, asegurar un mayor nivel de satisfacción y disminuir la cantidad de quejas y reclamos.

Conclusiones y Recomendaciones

- Después de culminar con el análisis de los resultados y de la literatura se puede concluir que, si bien la mayoría de los usuarios están satisfechos, no se pueden dejar de lado los comentarios de algunas personas, que efectivamente se quejan acerca del servicio, por eso es importante que la empresa le dé un debido tratamiento a estas quejas para que se puedan dar soluciones y ver una disminución en las inconformidades.
- Quienes tenían quejas acerca del servicio, en su mayoría estaban haciendo uso de este por primera vez, por lo que se debe tener un mayor grado de compromiso, ya que le da a empresa una mala imagen.
- La implementación la norma ISO 10002 ayudará a lograr la fidelización y la mejora de la organización.
- Una buena gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes es un requisito básico y necesario para que cualquier empresa u organización siga teniendo éxito.
- Dado que su objetivo es la fidelización de los usuarios, el proceso de gestión de reclamaciones debe considerarse fundamental y natural dentro del concepto de servicios posventa.
- La confección del sistema consistiría en concretar todas las actividades y ejercicios comerciales que lleva a cabo la empresa, al implementar la norma ISO es necesario concientizar al personal, hablar sobre los beneficios y motivarlos. Es fundamental designar a un encargado para este proceso y que cumpla con las funciones y actividades correspondientes para el bien funcionamiento del proceso.

- Expreso la Gaitana no cuenta con un control de quejas presentadas por los usuarios y el seguimiento a la misma para garantizar la resolución del problema, es por ello la necesidad del modelo de tratamiento de quejas basada en la norma ISO 10002.
- Finalmente, se da respuesta a la pregunta de la investigación, mediante un método de tratamiento de quejas y reclamos a través de la norma ISO 10002 en la empresa Expreso La Gaitana, si se podrá mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, puesto que de esta forma se conocerían los aspectos en los que se debe mejorar.

Para la atención de quejas y reclamos, según la norma ISO 10002:2018 se deben seguir los siguientes pasos:

1. Comunicación.

Deben hacerle saber a los usuarios el cómo poner una queja, en dónde hacerlo, la información que debe proporcionar, el proceso de tratamiento de quejas, los plazos asociados a las distintas etapas del proceso y la forma en que puede obtener información del estado de su queja.

2. Recepción de las quejas.

Se registra en la empresa y se le asigna un número de caso, en dicho registro se debe poner la solución esperada por el usuario y la fecha límite de respuesta.

3. Evaluación.

La empresa indaga la información relacionada a la queja para reconocer en qué está fallando y así poder brindarle al usuario una solución; las quejas deben tratarse de acuerdo a su urgencia.

4. Seguimiento de las quejas.

Se hace el seguimiento de la reclamación desde el momento en que se recibe hasta que el reclamante queda satisfecho o se llega a una decisión final. Se debe mantener al reclamante al

corriente del estado de su reclamación. En este paso es donde la empresa tiene la opción de fidelizar a los clientes y transformar su queja en una experiencia agradable.

5. Respuesta.

Después de la debida investigación la empresa debería dar unas soluciones, corrigiendo el problema y previniendo que se vuelva a presentar.

6. Cierre.

Se da cuando el reclamante acepta la acción o decisión propuesta, la solución se debe registrar, así se tendrá un compendio de lecciones aprendidas para que los diferentes líderes y participantes de procesos en la empresa estén conscientes de las soluciones a las que pueden optar. Si el reclamante rechaza la decisión propuesta, la queja debe permanecer abierta y se le debe informar de las alternativas a las que puede recurrir.

Referencias

1Library. (s.f.). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de Desarrollo de las teorías y conceptos:

<https://1library.co/article/satisfacci%C3%B3n-cliente-desarrollo-teor%C3%ADas-conceptos.q5m2xjry>

BSI . (s.f.). *British Standards Institution*. Obtenido de Norma ISO 10002 - Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones:

<https://www.bsigroup.com/es-ES/ISO-10002-Gestion-de-Reclamaciones-y-satisfaccion-del-cliente/>

Carrasco Fernández, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/ consumidor*.

Díaz, A. Y. (2017). *MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE SOGAMOSO “INTRASOG”*. Obtenido de

<chrome-extension://efaidnbmnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2255/1/TGT-797.pdf>

Gábarro Sust, J. (s.f.). *Normes ISO*. Obtenido de

<https://iso.cat/es/iso-10002-gestion-de-reclamaciones-y-quejas/>

Gaitán Moreno, N. E. (2017). *Universidad Santo Tomas*. Obtenido de

<http://hdl.handle.net/11634/9132>

Global Suite Solutions. (2020). Obtenido de ¿Qué son las normas ISO?

Granados, J. P., Malaver, R. S., & López, H. E. (2021). *Propuesta de mejora al proceso de tratamiento de quejas fundamentado en la GTC ISO 10002:2018 en COLCAN S.A.S.*

Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/38775/2021henryenciso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutierrez Pulido, H., & de la Vara Salazar, R. (2008). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma*. Obtenido de Satisfacción del cliente:

<https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. .. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de Hernández Sampieri, R., Mendoza

Torres, C. P.(2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uan.edu.co/?il=6443>

Kotler, P. (s.f.). En *Dirección de Mercadotecnia*. Obtenido de

<chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>

Lizano Flores, E., & Villegas Huamani, A. R. (2019). Obtenido de REPOSITORIO

ACADÉMICO UPC: <http://hdl.handle.net/10757/628122>

Sanabria, P. A. (2019). *METODOLOGÍA ISO 10002 PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS*. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/30232>

Sanabria, P. A. (2019). *Repositorio Unad*. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/30232>

Sopó, R. A. (2018). *METODOLOGÍA NTC ISO 10002 APLICADA A LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN PRODELIN LTDA*. Obtenido de

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15902/proyecto%20prodelin%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Troncos Vilchez, I. M., Maldonado Jimenez, O. E., & Ortega Chaparrea, D. (2020). *Repositorio ulasamericas*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/887>

Vargas Sopó, R. A. (2019). *NORMATIVA NTC ISO 10002 EN LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, CASO: PRODELIN LTDA*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15902/Articulo%20Final%20formato%20universidad%20Libre%20Rafael%20Alejandro%20Vargas.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1 Encuesta (Google Forms)

31/10/22, 00:53

Satisfacción del Cliente en la Empresa de Transporte Expreso la Gaitana S.A

Satisfacción del Cliente en la Empresa de Transporte Expreso la Gaitana S.A

Objetivo:

Aplicar una encuesta a los usuarios de la empresa Expreso La Gaitana S.A, con el fin de conocer el nivel de satisfacción que tienen frente a la atención y servicio que se les presta.

Agradecemos de antemano el que nos regale un minuto de su valioso tiempo.

***Obligatorio**

Calidad en la atención al cliente y el servicio

1. ¿Ha viajado anteriormente con la empresa? *

Marca solo un óvalo.

- Sí Salta a la pregunta 2
 No Salta a la pregunta 9

Parte 1

2. 1. ¿Con que frecuencia utiliza el transporte? *

Marca solo un óvalo.

- Muy frecuentemente
 Frecuentemente
 Ocasionalmente
 Nunca

31/10/22, 00:53

Satisfacción del Cliente en la Empresa de Transporte Expreso la Gaitana S.A

3. 2. ¿Ha evidenciado una mala actitud por parte del personal? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

4. 3. ¿Cómo calificaría sus servicios según los siguientes criterios ? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy Malo	Malo	Bueno	Excelente
Atención al Cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación del Vehículo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación del Conductor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de espera de salida de viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. 4. ¿La atención del conductor es la adecuada al momento de informar alguna falla, * cambio de ruta, problema o inconveniente en el servicio?

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

31/10/22, 00:53

Satisfacción del Cliente en la Empresa de Transporte Expreso la Gaitana S.A

6. 5. En el caso de que haya presentado alguna queja o reclamo, ¿la capacidad de respuesta a esta fue inmediata? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (neutro)
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. 6. ¿Considera suficiente el horario establecido para atención al cliente? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (neutro)
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. 7. ¿Siente que sus palabras son tomadas en cuenta? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

Parte 2

31/10/22, 00:53

Satisfacción del Cliente en la Empresa de Transporte Expreso la Gaitana S.A

9. 8. ¿Cuáles son las probabilidades de que vuelva a hacer uso del servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Muy poco probable
- Poco probable
- Probable
- Muy probable

10. 9. ¿Cómo calificaría su experiencia general en la prestación del servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente insatisfactoria
- Insatisfactoria
- Buena
- Satisfactoria
- Totalmente satisfactoria

11. 10. Comentario o sugerencia *

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Anexo 2 *Formato de quejas y reclamaciones sugerido en base a la Norma ISO 10002*

Formulario para reclamantes

El siguiente formulario es un ejemplo, que contiene la información principal que puede ayudar a un reclamante para proporcionar los detalles principales requeridos por una organización para tratar adecuadamente las quejas o reclamos.

1. Datos del reclamante

Nombre/organización _____

Fecha _____

Dirección _____

Ciudad _____

N° Teléfono _____

Correo electrónico _____

Persona a contactar (si es diferente al reclamante)

Descripción de la queja o reclamo

Firma _____

Adjuntos

Lista de documentos que se adjuntan
