



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespmay.0173>

PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO QUEVEDO

PERCEPTION OF THE CLIENT IN THE PUBLIC SERVICES OF THE NATIONAL AGENCY OF TRANSIT QUEVEDO

Garofalo-Álava Verónica Mercedes ¹; Feijó-Cuenca Tito Eliecer ²

¹ Ingeniera Comercial. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas, Instituto de postgrado, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: vgarofalo3035@utm.edu.ec.

² Doctor en Administración, Magister en Gerencia Educativa, Ingeniero Comercial. Docente de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: tito.feijo@utm.edu.ec.

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar la percepción del cliente en los servicios públicos de la Agencia Nacional de Tránsito Quevedo. La investigación fue de tipo descriptivo, la misma buscó manifestar las particularidades y la percepción del de los usuarios al solicitar los servicios públicos que brinda de la Agencia Nacional de Tránsito. Para el desarrollo del proyecto se escogió una muestra de usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito Quevedo la cual se realizó cada mes durante los años 2019, 2020 y 2021. Entre los resultados obtenidos, se reflejan una considerable disminución en la emisión y renovación de licencias debido a las medidas que adoptado por el gobierno para disminuir los efectos de la pandemia Covid-19, esto a su vez tuvo influencia en la atención dada a los usuarios de estos servicios, lo cual está afectando la calidad y percepción del servicio que se brinda en Agencia Nacional de Tránsito Quevedo.

Palabras claves: Atención al cliente, empresa pública, Agencia Nacional de Tránsito, servicios.

Abstract

The objective of this article is to analyze the perception of the client in the public services of the Quevedo National Transit Agency. The investigation was of a descriptive type, it sought to express the particularities and the perception of the users when requesting the public services provided by the National Transit Agency. For the development of the project, a sample of users of the Quevedo National Transit Agency was chosen, which was carried out every month during the years 2019, 2020 and 2021. Among the results obtained, a considerable decrease in the issuance and renewal of licenses is reflected. Due to the measures that were adopted by the government to reduce the effects of the Covid-19 pandemic, this in turn had an influence on the attention given to the users of these services, which is increasing the quality and perception of the service that is being provided. provides at the Quevedo National Transit Agency.

Keywords: Customer service, public company, National Transit Agency, services.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 21 de febrero de 2022.

Fecha de aceptación: 09 de mayo de 2022.

Fecha de publicación: 12 de mayo de 2022.

1. Introducción

En el mundo varios países disponen de un organismo encargado de controlar todos los procesos relacionados con el tránsito terrestre, con la finalidad de hacer cumplir los diversos reglamentos, estatutos y leyes establecidos en cada país. Ecuador no es la excepción, debido a que dispone de un ente encargado de controlar, regular y planificar la gestión del transporte terrestre, seguridad vial y tránsito por todo el territorio nacional ecuatoriano.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial ANT, es un organismo autónomo al cual se le confirieron competencias en lo relacionado al control de la transportación y seguridad vial y terrestre. Este control tiene como finalidad garantizar la libre y segura movilidad terrestre por todo el territorio ecuatoriano. La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Seguridad Vial y Tránsito es el marco legal que regula aspectos que tienen relación con los servicios que brinda esta entidad (Agencia Nacional de Tránsito, 2021).

El objetivo de la investigación es analizar la percepción del cliente en los servicios públicos de la Agencia Nacional de Tránsito Quevedo, con lo que se pretende comprobar si el servicio brindado es del agrado de las personas que visitan diariamente las oficinas de la agencia en busca del documento habilitante para conducir un vehículo dentro del territorio nacional.

Desde el punto de vista metodológico esta investigación pretende sistematizar a información teórica que permita abordar la relación entre el cliente y la percepción que este tiene al utilizar un servicio público, y con ayuda de un instrumento estadísticamente confiable validar los resultados y que estos resultados puedan ser utilizados en otros estudios con el mismo objetivo.

La percepción de los clientes que acuden a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial ANT es buena, aunque se han presentado deficiencias como la tardanza en la generación de turnos para la emisión y renovación de licencias, esto debido a las medidas que el gobierno nacional adoptado



para disminuir los efectos de la pandemia Covid-19.

Desarrollo

De acuerdo a Allport (1974), la percepción consiste en el reconocimiento y la interpretación de diversas sensaciones que se obtienen del ambiente; a su vez Sanchez (2019), indica que la percepción es la organización, integración, reconocimiento e interpretación de información; También se dice que la percepción es el proceso de extracción y selección de claridad y lucidez consiente que permite una mayor racionalidad y coherencia (Latner, 2007), dichos juicios están relacionados a procesos cognitivos relacionados a la conciencia, donde también intervienen procesos psíquicos como el aprendizaje, la momeria y la simbolización.

Se tiene que tener presente que una empresa no puede existir si no es con sus clientes, debido a que sin clientes no hay empresa. El cliente conocido como consumidor es la fuente de ingresos para todas las empresas e instituciones, pues si no hubiera demanda de bienes y servicios no existiría el comercio y la

prestación de servicios“ (Escudero Serrano, 2011). De ahí, que el enfoque de marketing se haya convertido actualmente en algo trascendental en la filosofía de cualquier empresa, es decir el cliente es quien compra, sea un bien o servicio, y el mismo asegura el flujo sanguíneo del negocio (Ferré Trezano & Ferré Nadal, 1997).

La historia del ente regulador en nuestro país radica en el año 1948, cuando se tiene la necesidad de establecer un organismo regulador del parque automotor, para poder cubrir esta necesidad importante en nuestro país se crea la CTE (Comisión de Tránsito del Ecuador), y a partir de ese año empiezan a regular todos lo referente al tránsito terrestre ecuatoriano. Sin embargo, por varios años, este organismo solo funcionaba como un ente provincial y no nacional.

La Comisión de Tránsito del Ecuador se fue ampliando, a tal punto que en el año 2011 logró convertirse en una entidad nacional. Cabe recalcar que con el pasar del tiempo todas las competencias referentes al tránsito terrestre se fueron descentralizando. Según González (2017), las empresas públicas son

organizaciones destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos. De la misma manera Thompson (2006), manifiesta que una empresa pública es creada por un gobierno con el fin satisfacer las necesidades que requiera la comunidad en general. Con este antecedente nace la actual ANT, la cual tiene como misión “contribuir al desarrollo del país, a través de la planificación, regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, promoviendo la accesibilidad equitativa, movilidad sostenible y preservando el ambiente” (Agencia Nacional de Tránsito, 2021).

La esencia del buen servicio es cuidar intereses y satisfacer necesidades (Frías Nuñez & Mero Quijije, 2014). Como lo define Marques (2000, p.33), “un cliente es la persona que compra productos para su propio consumo, o para servir de intermediario para poder distribuir estos productos al consumidor final, siendo la persona más importante a la cual hay que brindar atención personalizada en el negocio”, siendo esta la finalidad la agencia nacional de tránsito de Ecuador, donde su base legal se

fundamenta en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Seguridad vial y Tránsito, la cual regula algunos aspectos relacionados con procedimientos legales de los diferentes servicios que brinda.

Según Chiavenato (2011), afirma que “el negocio existe para satisfacer las necesidades de los clientes y, por lo tanto, el éxito del negocio determina el tamaño del éxito del sector”, donde crecer y tener éxito, es la premisa que toda organización necesita conocer, observar y mantener. El ignorar aspectos relacionados al servicio a clientes tendrá un riesgo mayor de desaparecer (Palomo Martínez, 2015).

Según Torres (2011), indica que los servicios públicos deben responder a demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. Por otra parte, Meilan (1994), manifiesta que el servicio público es el resultado de determinados compromisos ideológico-políticos, económicos y sociales bajo la exaltación del progreso que las innovaciones tecnológicas. De ahí que dentro de los múltiples servicios que brinda la ANT se pueden mencionar la



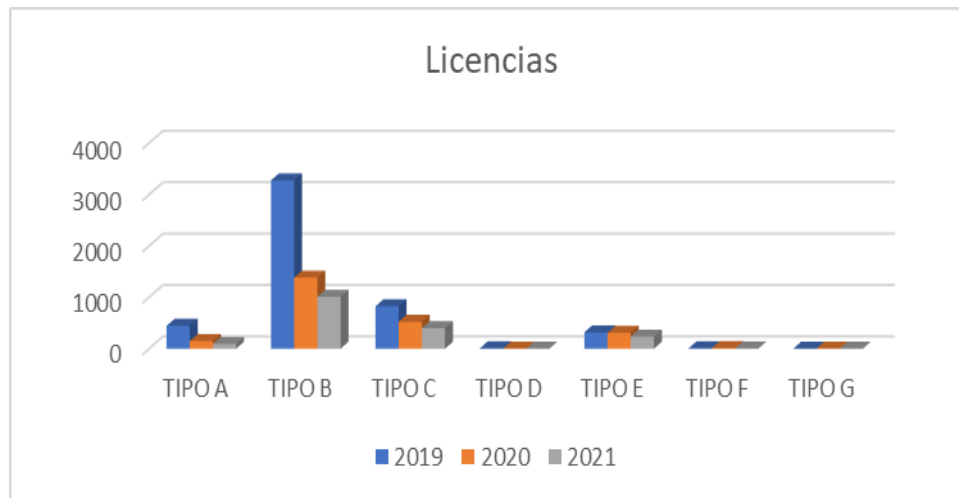
autorización de funcionamiento y habilitación para empresas de renta de vehículos, concesión de contrato de operación para transporte público en pasajeros interprovincial, habilitación de vehículos para transporte público en pasajeros interprovincial, autorización para constitución jurídica para transporte público en pasajeros interprovincial, concesión del permiso de operación para transporte comercial de pasajeros modalidad turismo, emisión de títulos habilitantes a nivel intracantonal a los operadores de transporte, contratos de operación para la prestación del servicio de transporte público, emisión de licencias de conducir, entre otros (Agencia Nacional de Tránsito, 2021).

La licencia de conducir en el único título habilitante que faculta el poder conducir por todas las vías habilitadas al tránsito vehicular de nuestro país con el objetivo de garantizar la capacidad y la idoneidad de los conductores en el manejo de vehículos a motor, esto incluye maquinaria agrícola, minimizando en lo posible los riesgos existentes.

La licencia de conducir tienen una validez de cinco años contados a partir de la fecha de su expedición, dentro de las categorías y tipos de licencias, se pueden mencionar que se agrupan en; No profesionales, Profesionales y especiales. Dentro de la categoría No Profesionales se tiene la tipo A para conducir vehículos motorizados, la tipo B para automóviles y camionetas, tipo F para personas con discapacidad. Adicionalmente dentro de la categoría Profesionales se tiene la emisión de licencias A1 para conducir vehículos automotores de menos de 4 ruedas destinados al transporte público y comercial, la tipo C para vehículos de 4 ruedas o más diseñados para el transporte comercial, tipo C1 para vehículos policiales, ambulancias militares, municipales, tipo D para vehículos de 4 ruedas o más diseñados para el transporte público o del Estado y tipo G para maquinaria agrícola, maquinaria pesada, equipos camineros. Sin embargo de todos los tipos de licencias la que mayor demanda tienen son las tipo B tanto primera vez como renovación, como se detalla en el siguiente cuadro, donde se compara la demanda por

tipos de licencia y además se realiza un contraste con de tres periodos.

Gráfico 1. Procesos de licencias.



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.
Elaborado: Autora.

En cuanto a la categoría de Especiales se emite el permiso internacional de conducir que “es el documento que certifica que su beneficiario ha obtenido legalmente la licencia de conducir profesional o no profesional y sirve para conducir vehículos en el exterior de conformidad con los instrumentos internacionales vigentes y la regulación técnica que se emita por parte de la Agencia Nacional de Tránsito para su efecto (Agencia Nacional de Tránsito, 2021).

Para la obtención de una licencia por primera vez indistintamente del tipo de categoría el usuario debe cumplir una serie de requisitos tales como:

aprobación del curso de capacitación de conducción a cargo de las Escuelas de Conducción Profesionales y no Profesionales o por las instituciones de educación superior con especialización en transporte terrestre, así como, la rendición y aprobación de las pruebas, psicológicas, sensométricas de motricidad, teóricas y prácticas rendidas ante los organismos que cuenten con la respectiva autorización (Agencia Nacional de Tránsito, 2021).

Con respecto a la renovación de las licencias de conducir por expiración de su plazo de vigencia e indistintamente del tipo de categoría tendrán que cumplir con varios



requisitos, entre estos se encuentra la cancelación del valor por su especie y la realización de un examen psicosenométrico ejecutado en cualquier escuela de conducción profesional o no profesional.

El título habilitante emitido, ya sea por primera vez o renovación, podrá ser realizada en cualquier Agencia Nacional de Tránsito a nivel nacional, en el caso de la provincia de los Ríos existen dos oficinas de atención al usuario, una ubicada en Babahoyo y otra en Quevedo. Cuando el usuario tiene todos los requisitos listos y desea acudir a una oficina de la A.N.T a realizar su respectivo proceso, debe agendar un turno a través de la página web, es allí donde el usuario denota que los mismo se encuentran disponibles para fechas lejanas que oscilan entre 1 y 2 meses posteriores y esto genera malestar debido a que desean obtener lo más rápido posible su título habilitante.

En lo concerniente a la atención al usuario que se brinda en la oficina habilitante en la ciudad de Quevedo, la lejanía de los turnos se debe a que diariamente se generan pocos turnos por el escaso personal que labora en

la misma, otra razón se debe a las medidas de bioseguridad para evitar acumulación de personas por el Covid. Arias (2006), manifiesta que la percepción del usuario es el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. También se dice que la percepción es como los sentidos de cada persona actué y llegué al lugar indicado para satisfacer sus necesidades (Bonilla Mariño, 2018). Adicional a esto también se menciona que es un mecanismo de la adquisición de la información a través de la integración estructurada de los datos que provienen de los sentidos (Ávila Biojo, Escobar Arboleda, Mora Ortiz, Motta García, & Rendon Alzate, 2013).

Por lo tanto, la presente investigación permitirá conocer cuál es la percepción del usuario en los servicios públicos que brinda la Agencia Nacional de Tránsito mediante su Oficina de atención en el Cantón Quevedo.

2. Metodología

La investigación fue de corte descriptivo – correlacional y también, fue observacional, dado que se buscó manifestar las particularidades y las destrezas de los usuarios que solicitan los servicios de la Agencia Nacional de Tránsito, involucrados en el tema objeto de estudio. Es correlacional, ya que este tipo de investigación busca determinar las propiedades significativas en las variables del fenómeno de estudio, basándose en la percepción del cliente sobre los servicios públicos que brinda la Agencia Nacional de Transito Quevedo.

Como parte de la población, para el siguiente proyecto se escogió una muestra de usuarios de la Agencia Nacional de Transito Quevedo. En relación a la elección de la muestra, se empleó la no probabilística simple, en la que se planificó la investigación con usuarios por cada mes de los años estudiados. En referencia en lo expuesto, se empleó la técnica de la encuesta, la cual permitió recolectar datos para el

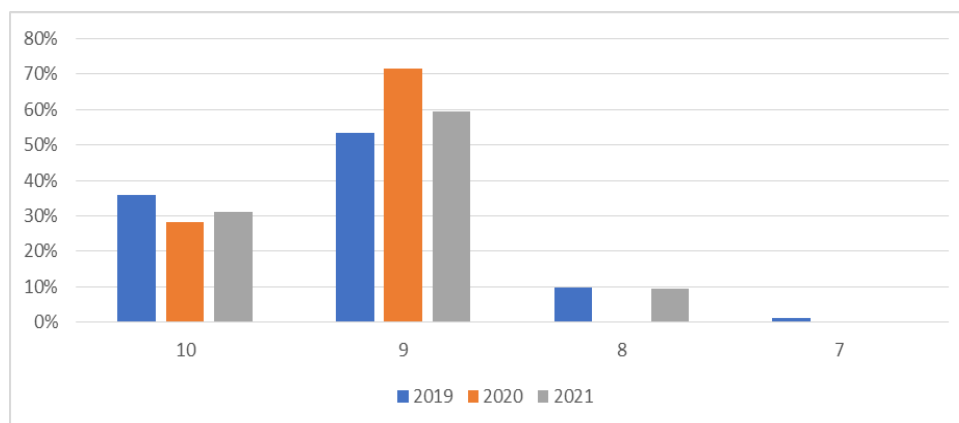
desarrollo de la investigación, lo que facilitó la tabulación de los resultados que se obtuvieron al final.

Basándose en lo planteado del objeto de estudio de la presente investigación, en la relación a la recopilación de datos, se aplicó un cuestionario con opciones de respuesta cerradas, para estimar la percepción del cliente sobre los servicios públicos que brinda la Agencia Nacional de Transito Quevedo. La escala de medición empleada fue la de Likert, la misma que medirá el grado de satisfacción al usuario en una escala del 0 al 10, obviamente cero es lo más bajo y 10 lo más alto.

3. Resultados

Las encuestas se realizaron durante los meses de los años años 2019, 2020 y 2021, donde los principales resultados relacionados a la percepción del usuario externo servicio de licencias de la Agencia Nacional de Transito Quevedo se presentan a continuación:

Figura 2: Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución.



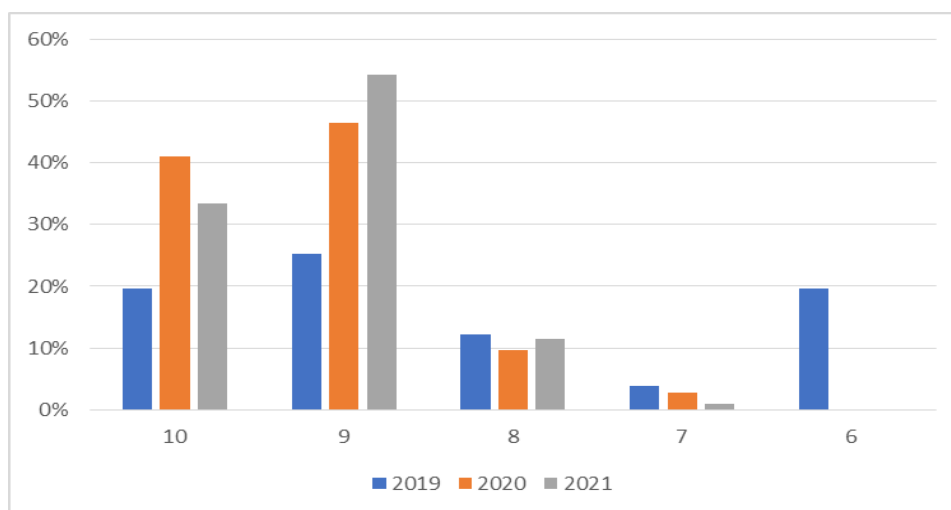
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado: Autora.

El presente gráfico refleja que los usuarios se sienten muy satisfechos por la disponibilidad y respuesta brindada por parte del personal que labora en la Agencia Quevedo. Se refleja que, en el año 2020, en una escala de 0 a 10, la escala que obtuvo como respuesta un mayor porcentaje fue la opción 9. Se concluye que es importante que el

personal operativo que labora en el área de atención al usuario, tenga una buena predisposición en poder brindar un mejor servicio a los usuarios que se acercan a la Agencia Nacional de Tránsito de la ciudad de Quevedo, lo cual favorecerá la atención que se brinda en esta institución pública.

Figura 3: Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución.



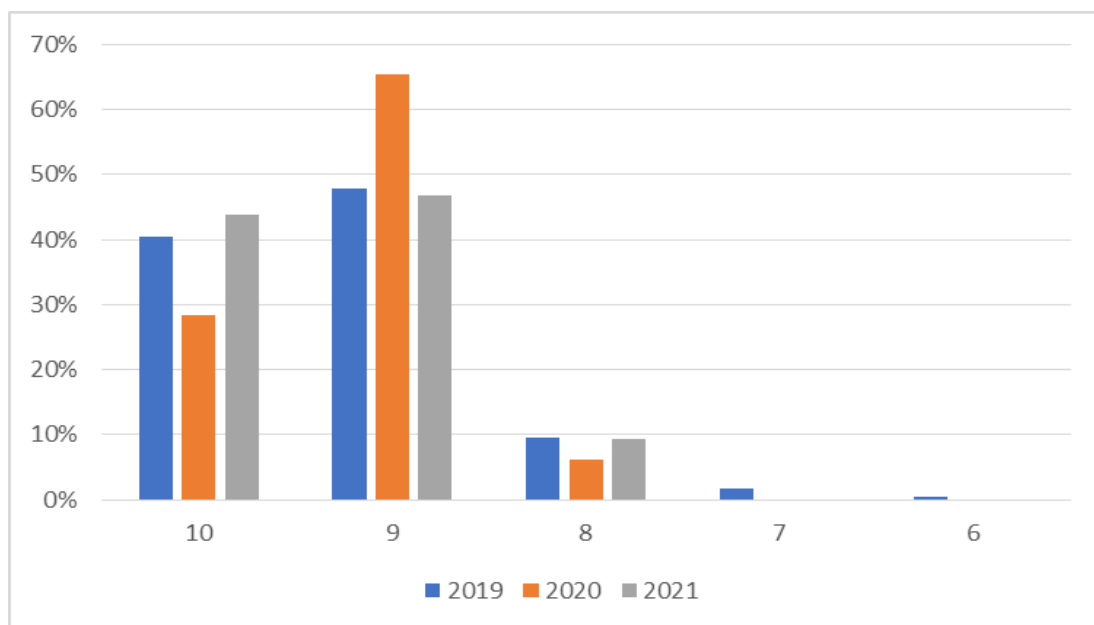
Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.

Elaborado por: Autora.

La pregunta hace referencia a la facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución la Agencia Nacional de Transito Quevedo, se refleja que en el año 2021 en una escala de 0 a 10, la escala que obtuvo como respuesta un mayor porcentaje fue la opción 9, donde los usuarios manifestaron

sentirse satisfechos por las facilidades que brinda que instalaciones de esta organización. Es importante que una institución pública tenga como parte de su servicio, instalaciones amplias que alberguen el mayor número de usuarios que se pueda atender lo cual beneficiará la imagen de la institución.

Figura 4: Tiempo que le lleva obtener el servicio de licencias.



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.
Elaborado por: Autora.

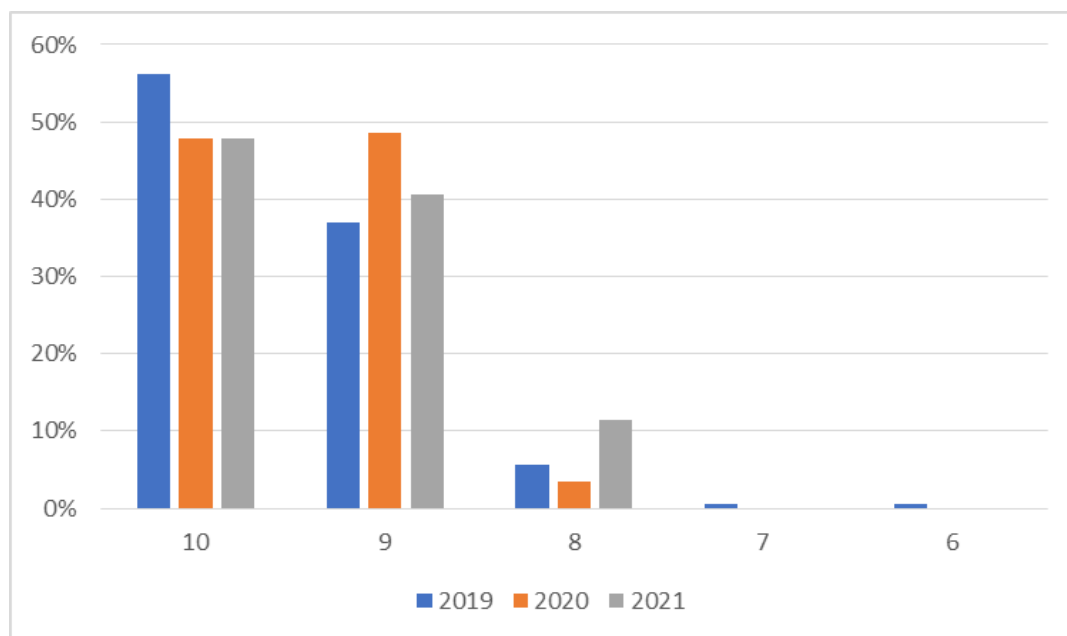
En lo concerniente al tiempo que el usuario dedica a obtener el servicio de licencias en las instalaciones de la institución la Agencia Nacional de Transito de Quevedo, se refleja que en el año 2020 en una escala de 0 a 10, la escala que obtuvo como respuesta un mayor porcentaje fue la

opción 9, donde los usuarios manifestaron que no se sienten tan satisfechos con el tiempo que lleva obtener el servicio de licencias en el cual influye el tema de la lejanía de los turnos. El tiempo que una organización debe dedicar a satisfacer los servicios que brinda a sus usuarios, debe estar enfocado

en reducir y optimizar los recursos necesarios para poder brindar una excelente atención, sobre todo en la

emisión de turnos de una empresa pública.

Figura 5: Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos.

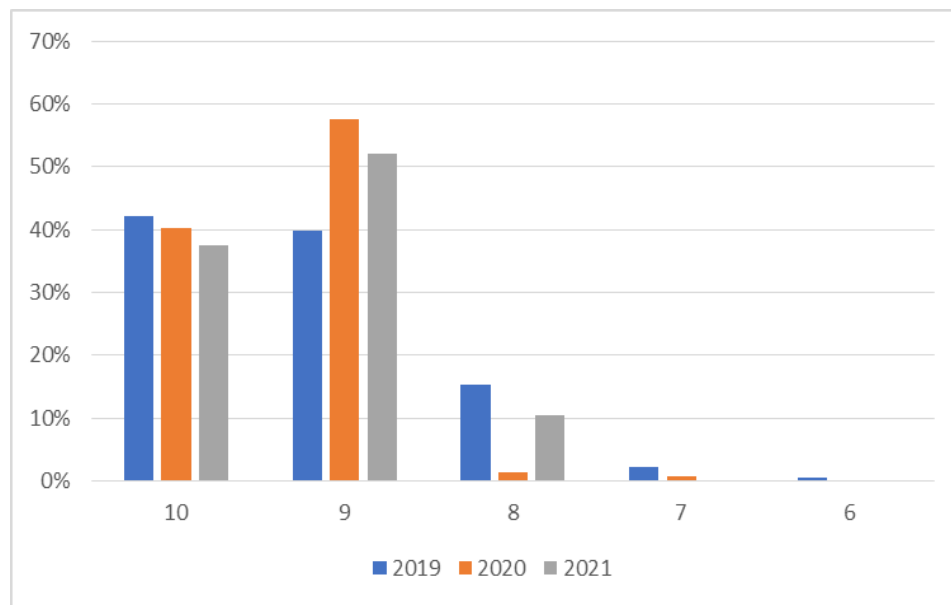


Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.
Elaborado por: Autora.

Con respecto a la pregunta que trata sobre la cortesía profesional y calidez en la atención de los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de la Agencia Quevedo, se refleja que en el año 2019 en una escala de 0 a 10, la escala que obtuvo como respuesta un mayor porcentaje fue la opción 10, donde un gran porcentaje de los usuarios indicaron que se sienten muy satisfechos por el servicio que

reciben por parte de los servidores públicos que laboran en esta institución. Es importante que los servidores públicos sean capacitados en mejorar el trato y la atención que brindan a los usuarios, lo cual incidirá en la disminución de quejas que se suscitan generalmente en las instituciones públicas que brindan servicios a la ciudadanía.

Figura 7: Facilidad para obtener información sobre el servicio de licencias de manera telefónica o virtual.



Fuente: Agencia Nacional de Tránsito.
Elaborado por: Autora.

La pregunta de la encuesta que trata sobre la facilidad para obtener información sobre el servicio de licencias de manera telefónica o virtual a los usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito de Quevedo, se refleja que en el año 2020 en una escala de 0 a 10, la escala que obtuvo como respuesta un mayor porcentaje fue la opción 9, donde un gran porcentaje de los usuarios indicaron de manera positiva, su satisfacción en cuanto a la información que reciben de esta organización pública tanto de manera telefónica como virtual. Es importante que las organizaciones brinden toda la información necesaria que los usuarios puedan

requerir en el otorgamiento de un servicio, sobre todo de manera telefónica o virtual, lo cual ayudará a poder evitar la propagación de la pandemia Covid-19.

Es importante que las organizaciones capaciten a su personal de manera frecuente, para que puedan resolver todas las dudas y requerimientos de los clientes. Mientras más conocimiento tenga el empleado sobre el producto o servicio que brinda la empresa, habrá más interacción con los clientes en poder satisfacer sus necesidades. Actualmente la interacción con los clientes por parte de las organizaciones ya no solo



abarca la atención directa y personalizada de manera física, también incluye la interacción por medio de redes sociales, llamadas, correo y demás medios tecnológicos.

El posicionamiento de la organización en el mercado, dependerá en gran medida de la atención que la misma brinde a sus clientes. Es importante que la empresa aparte de capacitar a sus empleados, mantenga una comunicación fluida y directa con su personal, en especial con aquellos empleados que tengan contacto y comunicación directa en la atención que se brinda al cliente. El servicio o producto que la empresa brinda, debe cumplir con todos los requerimientos básicos de poder satisfacer su demanda, así como la disposición del cliente de poder pagar el producto o servicio que reúna todas las características que esté buscando.

Es necesario que la empresa realice estudios de mercado, referentes al nivel de satisfacción que el servicio brindado. La percepción del cliente debe estar enfocada en que la empresa se esmera en poder brindarle una buena atención. Caso contrario si la percepción es

negativa, el cliente buscará otra empresa donde sea bien atendido en todos los ámbitos.

Las empresas públicas tienen un enfoque muy distinto que las empresas privadas, las cuales básicamente ofrecen productos y servicios a cambio de obtener rentabilidad. El servicio que se brinda en las empresas públicas busca brindar la mayor eficiencia y calidad posibles en la prestación que las mismas ofrecen a la sociedad. El servicio público que se presta en este tipo de organizaciones, han tenido que adaptar políticas de calidad en cada uno de sus niveles. Esto se debe a que la sociedad en la actualidad, está ejerciendo una participación más activa en reclamar y exigir servicios de calidad en el menor tiempo posible.

Las empresas públicas han tenido que implementar calidad en sus servicios, buscando incluso obtener certificados de estándares de calidad, avalados por la Internacional Organization for Standardization (ISO 9001). Los principios de calidad establecidos como parte de las normas ISO, se basa en siete principios como centrarse en el cliente, liderazgo, compromiso con la

gente, enfoque del proceso, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos y la gestión de relaciones con los clientes.

Las instituciones que brindan servicios públicos, deben implementar la calidad como un factor decisivo incluso para poder sobrevivir, dado que se corre el riesgo que por presiones de una sociedad que cada día se está volviendo más activa, estas instituciones se fusionen o desaparezcan para poder evitar que incluso se debilite la imagen del gobernante de turno, por no escuchar o no tomar en cuenta las necesidades de la población en general.

4. Conclusiones

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial ANT, es un organismo autónomo que tiene competencias en lo relacionado al control de la transportación y seguridad vial y terrestre, garantizando la libre y segura movilidad terrestre dentro de todo el territorio ecuatoriano.

El marco legal que regula estos aspectos se encuentra establecido en La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Seguridad Vial y Tránsito, y deben ser promulgados y conocidos por toda la ciudadanía.

Entre los servicios que presta la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial ANT, se pueden mencionar la autorización de funcionamiento y habilitación para empresas de renta de vehículos, concesión de contrato de operación para transporte público en pasajeros interprovincial, habilitación de vehículos para transporte público en pasajeros interprovincial, autorización para constitución jurídica para transporte público en pasajeros interprovincial, concesión del permiso de operación para transporte comercial de pasajeros modalidad turismo, emisión de títulos habilitantes a nivel intracantonal a las operadores de transporte, contratos de operación para la prestación del servicio de transporte público, emisión de licencias de conducir, entre otros.



Bibliografía

- Agencia Nacional de Tránsito. (2021). Agencia Nacional de Tránsito. Obtenido de https://www.ant.gob.ec/?page_id=2396
- Allport, F. H. (1974). El problema de la percepción. Buenos Aires.
- Ávila Biojo, B. S., Escobar Arboleda, C. F., Mora Ortiz, C., Motta García, A. M., & Rendon Alzate, J. A. (2013). Sistema nacional de bibliotecas del Politécnico Grancolombiano. Obtenido de Sistema nacional de bibliotecas del Politécnico Grancolombiano: <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/530?show=full>
- Bonilla Mariño, J. D. (2018). Repositorio digital de la Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4914>
- Castro Triviño, A. C. (2019). Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill.
- Encabo, S. O. (2016). CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y ESTÁNDARES. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5793428.pdf>
- Escudero Serrano, J. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente. España: Paraninfo.
- Ferré Trenzano, J., & Ferré Nadal, J. (1997). La conducta del consumidor y del cliente. Madrid: Díaz de Santos.
- Frías Nuñez, J., & Mero Quijije, J. (2014). Optimización del proceso de órdenes de pedido para la mejora en el servicio de atención al cliente de la compañía tissue del Ecuador s.a. ULVR.
- La calidad en el servicio al cliente. (2008). España, España: Vértice.
- Latner, J. (2007). Fundamentos de la Gestalt. Cuatro Vientos.
- Mercadeo. (2021). Mercadeo. Obtenido de <http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-cliente-en-el-sector-publico/>
- Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de la percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. Scielo



Uniandes: Revista de
Estudios Sociales.

Palomo Martínez, M. (2015).
Atención al cliente. Lima.

Thompson, I. (2006). Tipos de
Empresa.
Promonegocios.net, 2.

Torrades, S. (2008). Sistema visual:
La percepción del mundo que
nos rodea. Elsevier Offarm,
98.

Vértice, E. (2008). La calidad en el
servicio al cliente. España:
VÉRTICE S.L.