



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACION:

NOVIEMBRE 2020 - MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERA EN SISTEMAS

TEMA:

“ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS EN LA EMPRESA TRANSVIAL EP DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”

EGRESADA:

LEÓN ESCOBAR GENESIS ALEXANDRA

TUTOR:

ING. LEÓN ACURIO JOFFRE VICENTE

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

Los sistemas y programas tecnológicos en la actualidad ocupan un papel primordial dentro de las organizaciones sean estas de productos o servicios, el mantenerse a la vanguardia tecnológica e integrar sistemas que permitan mantener un control general de los procesos administrativos, logísticos, contables y poder cumplir con los procesos administrativos de forma eficiente ha generado una necesidad de integrar sistemas tecnológicos como softwares y más sistemas dentro de las organizaciones

El actual estudio de caso se desarrolla en la empresa TRANSVIAL EP (Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Transito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo) misma que tiene como principal actividad la administración, gestión, regulación, planificación y control des sistema de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el cantón Babahoyo por medio de una gestión técnica – administrativa, se encuentra ubicado en la Av. 25 de junio s/n referencia junto al paseo shopping Babahoyo.

Para el desarrollo del presente estudio de caso se consideró la línea de investigación Sistemas de Información y comunicación, emprendimiento e innovación debido a que permite desarrollar sistemas tecnológicos a través de la digitalización optimizando los procesos administrativos y generando ahorro de los recursos; la sub línea de investigación aplicada es Redes y tecnologías inteligentes de software y hardware porque permite a través de la Red monitorear de forma inteligente programas bajo la implementación de softwares.

Se ejecutará un estudio que permita conocer la factibilidad de la implementación de un sistema automatizado de administración y gestión de recursos con la finalidad de

proporcionar una solución viable a las diversas problemáticas de presenta la empresa en la actualidad.

El método empleado para el desarrollo del presente estudio de caso es el método descriptivo ya que es un método cualitativo y nos permite evaluar características específicas de determinada agrupación o situación en específico, por medio de las herramientas como son las entrevistas aplicadas a los administradores y las encuestas dirigidas a los colaboradores de la empresa para recopilar la información necesaria y desarrollar la investigación.

DESARROLLO

La empresa TRANSVIAL EP (Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Transito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo) desarrolla sus actividades en la ciudad de Babahoyo desde el mes de abril del año 2017, sus oficinas administrativas se encuentran en la Av. 25 de junio s/n referencia junto al paseo shopping Babahoyo, cuenta con un número aproximado de 184 colaboradores en el área administrativa y operativa para el desarrollo de procesos tales como

La problemática identificada en la organización es que a falta de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos se generan dificultades en los procesos de manera que estos se desarrollan de forma lenta y genera malestar en los usuarios, estos procesos antes mencionados se retrasan debido a que se extravían documentos, se manejan gran cantidad de papeles y sostienen que es inevitable el extravío de estos; el implementar una correcta gestión es muy importante y se lo define de la siguiente forma:

La gestión administrativa busca formar profesionales íntegros, que apoyen a la gerencia desde la gestión de la información para la ejecución de las decisiones y la proyección de la organización empresarial en el contexto de la competitividad y la productividad. La administración ejecutada a través de la gestión la podemos analizar como una disciplina importante y universal fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos otros elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnológicos en gestión administrativa para aplicarlos en las organizaciones. La administración , como

proceso, comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización (Hurtado Cuartas, 2016).

Una correcta gestión administrativa va de la mano con el conocer los recursos que se emplean en las actividades y administrarlos de la forma más correcta dentro de la organización en la empresa TRANSVIAL EP no se lleva una idónea administración de los recursos por lo que se generan inconvenientes en los procesos como son de matriculación vehicular, entrega de placas, o cuando los usuarios presentan quejas por irregularidades en los diversos documentos.

(Garcés, 2018) Define la administración de recursos de la siguiente manera: Los recursos son la parte de la trilogía de recursos que la constituyen, aunque el avance en la administración considera el reconocimiento de los nuevos recursos, tales como los tecnológicos, los de información, los de mercado, que están cambiando la fisonomía de las empresas. De hecho, debemos precisar que el propio concepto de empresa ha sido precisado de acuerdo a su tamaño. Es evidente que, dentro de los diversos recursos con que cuenta cualquier empresa, el recurso humano es el fundamental, no solo por razones ontológicas, sino por las razones más pragmáticas que pudieran aducirse, porque es el único recurso capaz de utilizar los otros. Los recursos son la herramienta más valiosa y efectiva con que cuentan las empresas que quieren alcanzar sus objetivos fundamentales.

Garcés hace referencia a que las empresas actuales deben mantenerse a la vanguardia en cuanto a los recursos que se usan para el desarrollo de sus actividades, el uso de la tecnología permite registrar información en una base de datos segura además que facilitara encontrar cualquier información registrada en la misma, el implementar esta tecnología permitía a la

empresa TRANSVIAL EP mejorar su gestión administrativa y optimizar el uso de sus recursos de forma general.

La aplicación de las TIC dentro de las empresas actualmente permite implementar sistemas como el que se quiere aplicar dentro de la empresa TRANSVIAL EP la tecnología de la información a abierto grandes brechas además de que contribuye con el avance tecnológico en el ámbito administrativo facilitando los procesos y administración de recursos.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), se define como in nuevo sistema económico y socio – político caracterizado por constituir un espacio inteligente que se construye en base a la información, los instrumentos de acceso y procedimientos de la misma, así como de las capacidades de comunicación. Así, dicha economía digital se basa en la digitalización de la información y en si infraestructura basada en las TIC, teniendo como sus principales sectores el de los bienes y servicios digitales (transacciones online), bienes y servicios mixtos (en los que Internet se dirige como un nuevo canal de venta) la producción de bienes y servicios intensivos en TIC y la industria de las TIC propiamente dicha (hardware, software de aplicaciones y equipamientos y servicios de comunicación). Dentro de este contexto, Internet se configura como la principal tecnología basada en las TIC en la medida que, a través de esta red de redes digitalizadas, pueden ofrecerse diversos servicios en forma de transacciones electrónicas y herramientas útiles para la comunicación basada en la web a nivel empresarial (García Canal, Rialp Criado, & Rialp Criado, 2018)

La aplicación de las TIC contribuye a la mejora en varios aspectos fundamentales, TRANSVIAL EP al ser una empresa de servicio mejora la comunicación tanto interna como externa y contribuiría a solucionar la problemática que se ha identificado además de que favorecen la satisfacción de los clientes y la aplicación de estas simplifica los procesos de gestión dentro de la organización.

El aplicar las TIC va de la mano con la implementación de una plataforma digital que se las define a continuación:

Las Plataformas digitales apuntan a un conjunto de reglas digitales en línea cuyos algoritmos sirven para organizar y estructurar la actividad económica social. El vocablo implica un conjunto de técnicas, tecnologías e interfaces compartidas que están abiertas a un amplio conjunto de usuarios que pueden construir lo que quiere en un sustrato estable. En su acepción más común, en termino también apunta a un conjunto de marcos digitales para las interacciones sociales y de mercado. No son sino mezclas complejas de software, hardware, operaciones y redes, o conjuntos de algoritmos informáticos que sirven para estructurar y organizar la actividad económica y social en el mercado digital. En definitiva , comparten características clave que incluyen el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar las interacciones (incluidas las transacciones comerciales) entre usuarios , la recopilación y el uso de datos sobre estas interacciones y los efectos de red que hacen que el uso de las plataformas con la mayoría de los usuarios sea más valiosa para otros usuarios (González Cabrera & Rodríguez González, 2019).

Al conocer la importancia del uso de las plataformas digitales en la actualidad al aplicarlas existirá un aumento y mejora de la experiencia de los usuarios en la empresa además de que la plataforma permite recopilar información y datos necesarios para correlacionarlos de una variedad de fuentes estructuradas; cuando hablamos de la recopilación de información se hace referencia al uso de una base de datos adecuada que cumpla la función antes mencionada.

Una base de datos autodescriptiva de registros integrados: contiene, además de los datos fuente del usuario, una descripción de su propia estructura. Esta descripción se llama diccionario de datos (o también directorio de datos o metadatos). En este sentido, una base de datos es similar a una biblioteca, la cual integra una colección de libros auto descriptivos. Además de los libros, la biblioteca contiene un catálogo de tarjetas que los reseñan. De la misma manera la base de datos (que es parte de la base al igual que el catálogo de tarjetas es parte de la biblioteca) describe los que contiene la base de datos.

¿Por qué es tan importante la característica descriptiva de una base de datos?

En primer lugar. Porque fomenta la independencia de datos / programas; es decir, hace posible determinar la estructura y el contenido de la base de datos examinándola. No es necesario adivinar que contiene, ni necesitamos mantener documentación externa del archivo, o de los formatos de registro (como se hace en los sistemas de procesamiento de archivos) (Kroenke, 2019).

El aplicar procesos de automatización dentro de las organizaciones permiten establecer ciertas ventajas que posicionan a las organizaciones en el mercado generando una imagen de satisfacción en los usuarios.

Ventajas de la automatización

Las ventajas de los sistemas automatizados han sido discutidas ampliamente, y podríamos resumirlas en las siguientes:

Las funciones que se refieren a una determinada actividad se pueden eliminar o se pueden realizar de una manera más rápida, eficiente y efectiva. Aquellas funciones que son rutinarias y repetitivas se eliminan, y el personal que las realiza puede dedicarse a otras labores más profesionales.

- Proporciona una mayor demanda de servicios más especializados
- Los usuarios demandan más servicios, lo que ocasiona un aumento en la productividad.
- Provee los elementos necesarios para ofrecer nuevos y mejores servicios a los usuarios

(Alvarado, 2018).

Otro autor indica que la automatización consiste en los procesos automáticos, reprogramables con mucha agilidad y con cambio muy rápido de herramientas, lo que permiten procesar en las mismas maquinas diversos en tandas de bajo volumen, logrando cambiar así los efectos de los servicios y su escala de flexibilidad (Arnoletto, 2016).

Análisis de Factibilidad

Para conocer si es viable la implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos en la empresa TRANSVIAL EP de la ciudad de Babahoyo se pondrá en marcha un análisis de factibilidad para conocer si la aplicación del sistema, a es viable y exitoso.

El análisis de factibilidad económico se ocupa de dimensionar - con la mayor precisión posible - lo que cuesta, costó y costará instalar y desarrollar la producción y, en consecuencia, aborda el cálculo del resultado que más interesa operativamente en los negocios: la obtención de ganancias en el proceso empresarial. Los estudios previos de factibilidad facilitan preparar cálculos anticipados, llamados presupuestos (de inversiones y de operaciones), que ayudan a saber con bastante precisión las necesidades financieras para instalar y comenzar a operar la empresa (Orton, 2016).

Al aplicar este estudio conoceremos el grado de factibilidad de la aplicación del sistema además de que se podrán analizar factores cualitativos y cuantitativos para tomar una decisión acertada en cuanto la aplicación del sistema mencionado. Además de que al aplicar este sistema se agilizarían los procesos administrativos, mejoraría el servicio brindando una atención al cliente de calidad, en busca de una mejora para la organización se aplica el siguiente análisis de factibilidad.

Factibilidad Técnica

Una gran parte de la determinación de recursos tiene que ver con la valoración de la factibilidad técnica. El analista debe encontrar si los recursos técnicos actuales pueden ser mejorados o añadidos, en forma tal que satisfagan la petición bajo consideración. Sin embargo, algunas veces las adiciones a los sistemas existentes son costosas y no valen la pena, debido simplemente a que satisfacen las necesidades en forma ineficiente. Aquí es donde es benéfica la experiencia del analista de sistemas, debido a que mediante el uso de su propia experiencia y del contacto será capaz de responder a la factibilidad técnica (Kendell, 2017)

El aplicar la factibilidad técnica es muy importante dentro de este análisis debido a que nos permitirá conocer si contamos con los recursos técnicos además de que podremos saber si se debe adquirir nuevos equipos o la implementación necesaria para la ejecución e implementación de un nuevo sistema automatizado de gestión y administración de recursos.

HARDWARE	
Descripción	Característica
Marca	Samsung
Modelo	Pentium G645T
Procesador	Core i9 16 GB RAM
Mouse	Genius USB inalámbrico
Teclado	Genius USB inalámbrico
Impresora	Epson L355

Tabla 1: características de Hardware

Elaborado por: Génesis León Escobar

SOFTWARE	
Descripción	Características
Aplicaciones ofimáticas	Microsoft office
Sistema operativo	Windows 10
Base de datos	PostgreSQL
Java	Version 8 Update 281
JDK 8u111	NetBeans 8.2

Tabla 2: características de Software

Elaborado por: Génesis León Escobar

En el análisis de factibilidad técnica en la tabla 1 se especifican los equipos de hardware que se desean implementar mismos que con los que sí cuenta la empresa para el desarrollo de sus actividades administrativas, de la misma forma en la tabla 2 se especifican los softwares que se desean implementar mismos que no representa un valor monetario significativo para la empresa; se dará uso a la plataforma informática Java

Java es un lenguaje de programación de alto nivel con el que se pueden escribir tanto programas convencionales como para Internet. Una de las ventajas significativas de Java sobre otros lenguajes de programación es que es independiente de la plataforma, tanto en códigos fuente como en binario. Esto quiere decir que el código producido por el compilador Java puede transportarse a cualquier plataforma (Intel, Sparc, Motorola, etc.) Que tenga instalada una máquina virtual Java y ejecutarse, una de las ventajas más significativas de Java es su independencia de la plataforma. En el caso de desarrollar aplicaciones que tengan que ejecutarse en sistemas diferentes, esta característica es fundamental (Sierra, 2016).

También define (Quintas, 2016) que Java elimina muchas de las características de otros lenguajes como C++, para mantener reducidas las especificaciones del lenguaje y añadir características muy útiles como el garbage collector (reciclador de memoria dinámica). No es necesario preocuparse de liberar memoria, el reciclador se encarga de ellos y como es de baja prioridad, cuando entra en acción, permite liberar bloques de memorias muy grandes, lo que limita mucho la fragmentación de la memoria.

De la misma forma se dará unos a un sistema de gestión de base de datos que contribuirá con la implantación del sistema de gestión y administración de recursos en la empresa TRANSVIAL EP de la ciudad de Babahoyo por lo tanto es importante definirlo

“ PostgreSQL es un sistema de gestión de bases de datos objeto – relacional, distribuido bajo licencia BSD y con su código fuente disponible libremente. Es el sistema de gestión de bases de datos de código abierto más potente del mercado. ” PostgreSQL utiliza un modelo cliente / servidor y usa multiprocesos en vez de multihilos para garantizar la estabilidad del sistema. Un fallo en uno de los procesos no afectará el resto y el sistema continuará funcionando”.

Según el sitio oficial PostgreSQL son varias las características de este software, las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Es una base de datos 100% ACID
- ✓ Integridad referencial
- ✓ Tablespaces
- ✓ Unicode
- ✓ Regionalización por columna

✓ Licencia BCD

Otra definición sobre PostgreSQL indica que es “Un sistema de base de datos relacionales es un sistema que permite la manipulación de acuerdo con las reglas del álgebra relacional. Los datos se almacenan en tablas de columnas y renglones. Con el uso de llaves, esas tablas se relacionan con otras.” (Zea Ordoñez, Molina Ríos, & Redrován Castillo, 2017).

Factibilidad Económica

La factibilidad económica hace referencia a la existencia de un balance entre los ingresos adicionales generados a implementar el proyecto, como por ejemplo el aumento de los niveles de venta, y los costos asociados al desarrollo del proyecto y el posible aumento de los costos operativos derivados del uso de los productos resultantes del proyecto, indicarían si hay o no factibilidad económica (Fernando Hurtado PMP, 2018).

La empresa de servicios TRANSVIAL EP en la actualidad cuenta con los equipos de hardware necesarios para la implementación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos, por lo tanto, la inversión no será muy costosa es importante conocer que la empresa cuenta con fondos destinados para el mantenimiento y reparación de equipo además de que parte este fondo permitirá adquirir el software necesario para mejorar los procesos administrativos dentro de la organización.

Cantidad	Recursos humanos	Costo
1	Ingeniero en sistemas	\$1300
1	Analista en sistema	\$1000
Total de costo		\$2.300

Tabla 3: recursos humanos y costos a emplear Elaborado por: Génesis León Escobar

Cantidad	Otros rubros	Costo
1	Capacitación	\$175

Tabla 4: otros recursos a emplear

Elaborado por: Génesis León Escobar

Dentro del análisis de factibilidad económica se refleja una inversión total de **\$2.475** que permitirán la implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos en la empresa Transvial Ep de la ciudad de Babahoyo para poder contrarrestar los efectos de las diversas problemáticas identificadas dentro de la organización

Factibilidad Operativa

La factibilidad operacional depende de los recursos humanos disponibles en los proyectos, e involucra proyectar si el sistema operará y será usado una vez que esté instalado. Si los usuarios están casados virtualmente con el sistema a presente, no ven problemas con él y, por lo general, no están involucrados en la petición de un nuevo sistema, la resistencia ante la implementación del nuevo sistema será fuerte. Las oportunidades de que alguna vez llegue a ser operacional son escasas. En forma alterna, si los usuarios han expresado la necesidad de que un sistema que es operacional la mayor parte del tiempo tenga una forma

más eficiente y accesible, se tienen mejor oportunidad de que el sistema solicitado llegue a ser utilizado. Mucho del arte de la determinación de la factibilidad operacional se encuentra en las interfaces de usuarios que se escogen (Kendall, 2017).

Para la implementación del sistema automatizado de gestión y administración de recursos se necesitará la colaboración de personas capacitado en las siguientes ramas para desarrollar actividades específicas:

Cargo	Tareas
<p>Analista en sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del sistema • Especificación de requisitos • Diseño del sistema • Diseño de base de datos
<p>Ingeniero en sistemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programar • Capacitación de uso del sistema • Planificación del desarrollo del sistema
<p>Personal administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar información al sistema • Operar el sistema en sus diversos procesos

Tabla 5: Cargos y actividades a emplear

Elaborado por: Génesis León Escobar

CONCLUSION

Al recopilar la información a través de la entrevista y encuesta realizadas al personal de TRANSVIAL, se permitió el desarrollo del presente análisis para determinar si existe factibilidad de implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos, por lo que se concluye:

- El desarrollo de las actividades administrativas y de gestión de recursos dentro de la empresa de servicio TRASVIAL EP presenta una serie de dificultades, que generan retraso en los procesos y a su vez se produce la necesidad de implementar un sistema de automatización de gestión que permita mejorar los servicios que se brindan de forma común.
- Las integraciones de la tecnología dentro de los procesos administrativos facilitan y mejoran la ejecución de los mismos, el contar con una base de datos mejora el manejo de la información permitiendo un acceso rápido a la misma, evitando duplicidades y permitiendo un aumento en la productividad de la organización.
- Se ha logrado determinar por medio del análisis de factibilidad que la implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos en la empresa TRANSVIAL EP de la ciudad de Babahoyo proporciona una solución a la problemática identificada, es decir que si es viable su respectiva implantación para la empresa de servicio TRANSVIAL EP.

Bibliografía

- Alvarado, L. C. (2018). *Automatización de la biblioteca*. Costa Rica: EUNEC.
- Arnoletto, E. J. (2016). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. España: EUCE.
- Fernando Hurtado PMP, M. (2018). *Dirección de proyectos : Una introducción con base en el marco del PMI*. Estados Unidos: PALIBRIO.
- Garcés, C. M. (2018). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa* . México: UNIVERSIDAD ABEROAMERICANA.
- García Canal, E., Rialp Criado, A., & Rialp Criado, J. (2018). *Inversiones en las TIC y estrategias de crecimiento empresarial*. España: CENTRE D´ECONOMIA INDUSTRIAL.
- González Cabrera, I., & Rodríguez González, M. D. (2019). *Las viviendas vacacionales- Entre la economía colaborativa y la actividad mercantil*. Madrid: DYKINSON , S,L.
- Hurtado Cuartas, D. (2016). *Principios de Administración*. Colombia: ITM.
- Kendall, K. &. (2017). *Análisis y diseño de sistemas*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Kendell, J. E. (2017). *Análisis y diseño*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Kroenke, D. M. (2019). *Procesamiento de base de datos- Fundamentos , diseños e implementación*. México: Pearson Prentice Hall.

Orton, B. (2016). *El análisis de la factibilidad económica en la M.A.R. COSTA RICA:*
IICA- CATIE.

Pérez, J. C., & Ramos Pérez, A. (2016). *Administración Software de un Sistema*
Informático. España: RA-MA.

Quintas, A. F. (2016). *Java 2 : Manual de usuarios y tutorial.* España: RA-MA.

Sierra, J. C. (2016). *Java 2 . Curso de programación. 4 edición.* España: RA-MA.

Zea Ordoñez, I. P., Molina Ríos, I. R., & Redrován Castillo, I. F. (2017). *Administración de*
bases de datos con POSTGRESQL. Madrid - España: Área de Innovación y
Desarrollo , S.L.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA



Anexo 1: encuesta realizada a los colaboradores administrativos de la empresa Transvial ep de la ciudad de Babahoyo

1. ¿Indique en qué medida valora la importancia de la información acerca de la gestión y administración de recursos?

Poco importante Importante Muy de importante

2. ¿Los métodos que actualmente se aplican para guardar y buscar información son efectivos y rápidos?

Sí No

3. ¿Considera necesaria la implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos?

Sí No

4. ¿Se producen atrasos en los procesos por no encontrar con facilidad los documento requeridos?

Todo el tiempo Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

5. ¿Se realiza monitoreo en el desarrollo de las actividades administrativas y gestión de recursos?

Todo el tiempo Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

6. ¿Esta Ud. de acuerdo con la implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos?

Sí No

7. ¿Reciben todos los materiales necesarios para realizar sus labores?

Todo el tiempo Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Anexo 2: Entrevista realizada a los directivos administrativos de la empresa Transvial Ep.

1. ¿Está usted informado de las dificultades que presentan los procesos administrativos en el desarrollo de sus actividades?
2. ¿Esta Ud. de acuerdo con la implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos?
3. ¿Tiene usted conocimiento de los beneficios de la automatización de procesos dentro de las organizaciones?
4. ¿Considera Ud. que la implantación de un sistema automatizado de gestión y administración de recursos generaría molestia en los colaboradores?
5. ¿Cuáles han sido los problemas que usted ha podido observar?
6. ¿Ha recibido quejas por parte de sus colaboradores?