

INDICE

Prefacio	13
Primera unidad	
Problemática evidenciada	15
Segunda unidad	
Esbozo teórico referencial	25
La ética	29
La responsabilidad	31
Ética de la responsabilidad	33
La responsabilidad ética	35
La responsabilidades de la empresa para su interlocutores validos	37
Los servicios y sus características	45
Responsabilidades para el estado: entorno legal	53
Lineamientos estratégicos	54
El proceso de percepción	55
Tercera unidad	
Fundamentación metodológica	57
Cuarta unidad	
Resultados de la investigación	65
Análisis de los resultados	
Gerentes	66
Empleados	94
Clientes	105
Proveedores de servicio (Clínicas y talleres mecánicos)	
Discusión de los resultados	126
Reflexiones finales	143
A manera de sugerencia	145
Eferencias bibliográficas	147