



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020-CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGÍSTER

Título del proyecto:

LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA LA
EMPRESA ECAUTE C.LTDA, AÑO 2021

Línea de Investigación:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Campo amplio de conocimiento:

ADMINISTRACIÓN

Autor/a:

RUBI PATRICIA PALADINEZ SAMANIEGO

Tutor/a:

MG. SEBASTIÁN PÉREZ

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, **PÉREZ MANOSALVAS HECTOR SEBASTIÁN** con C.I: **172152918-6** en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA LA EMPRESA ECAUTE C.LTDA, AÑO 2021.**

Elaborado por: **PALADINEZ SAMANIEGO RUBI PATRICIA**, de C.I: **210052352-7**, estudiante de la Maestría: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 30 de Marzo del 2022

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE.....	¡Error!
Marcador no definido.	
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación.....	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos	2
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:	2
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	4
1.1. Contextualización general del estado del arte	4
1.2. Proceso investigativo metodológico	8
1.3. Análisis de resultados	14
CAPÍTULO II: PROPUESTA	53
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	53
2.2. Descripción de la propuesta	54
2.3. Validación de la propuesta.....	1
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	3
CONCLUSIONES	4
RECOMENDACIONES.....	5
BIBLIOGRAFÍA.....	6
ANEXOS	7

Índice de tablas

Tabla 1 Datos de Colaboradores	10
Tabla 2 Datos de clientes	11
Tabla 3 Escala Clima laboral CL-SPC	12
Tabla 4 Cuestionario -Modelo SERVQUAL	12
Tabla 5 FORMATO DE BRECHAS CALIDAD DE SERVICIO	13
Tabla 6 Factores/colaboradores.....	55
Tabla 7 PLAN DE ESTRATEGIAS.....	1
Tabla 8 Descripción de perfil de validadores	1
Tabla 9 Criterios de evaluación	2
Tabla 10 Evaluación según importancia y representatividad	1
Tabla 11 Pregunta instrumento de validación.....	1
Tabla 12 Matriz de articulación.....	3

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Definiciones y elementos.....	9
Gráfico 2 Porcentaje Cantones	14
Gráfico 3 Porcentaje Género.....	14
Gráfico 4 Porcentaje Edad	15
Gráfico 5 Autorrealización - Pregunta 1	15
Gráfico 6 Autorrealización - Pregunta 2.....	16
Gráfico 7 Autorrealización - Pregunta 3.....	16
Gráfico 8 Autorrealización - Pregunta 4.....	17
Gráfico 9 Autorrealización - Pregunta 5.....	17
Gráfico 10 Autorrealización - Pregunta 6.....	18
Gráfico 11 Autorrealización - Pregunta 7.....	18
Gráfico 12 Autorrealización - Pregunta 8.....	19
Gráfico 13 Autorrealización - Pregunta 9.....	19
Gráfico 14 IL - Pregunta 1	20
Gráfico 15 IL- Pregunta 2	20
Gráfico 16 IL- Pregunta 3	21
Gráfico 17 IL- Pregunta 4	21
Gráfico 18 IL- Pregunta 5	22
Gráfico 19 IL - Pregunta 6	22
Gráfico 20 IL- Pregunta 7	23
Gráfico 21 IL- Pregunta 8	23
Gráfico 22 IL- Pregunta 9	24
Gráfico 23 IL- Pregunta 10	24
Gráfico 24 Supervisión - Pregunta 1	25
Gráfico 25 Supervisión - Pregunta 2.....	25
Gráfico 26 Supervisión - Pregunta 3.....	26
Gráfico 27 Supervisión - Pregunta 4.....	26
Gráfico 28 Supervisión - Pregunta 5.....	27
Gráfico 29 Supervisión - Pregunta 6.....	27
Gráfico 30 Supervisión - Pregunta 7.....	28
Gráfico 31 Supervisión - Pregunta 8.....	28
Gráfico 32 Supervisión - Pregunta 9.....	29
Gráfico 33 Comunicación - Pregunta 1.....	29
Gráfico 34 Comunicación - Pregunta 2.....	30
Gráfico 35 Comunicación - Pregunta 3.....	30

Gráfico 36 Comunicación - Pregunta 4	31
Gráfico 37 Comunicación - Pregunta 5	31
Gráfico 38 Comunicación - Pregunta 6	32
Gráfico 39 Comunicación - Pregunta 7	32
Gráfico 40 Comunicación - Pregunta 8	33
Gráfico 41 Comunicación - Pregunta 9	33
Gráfico 42 CL - Pregunta 1	34
Gráfico 43 CL - Pregunta 2	34
Gráfico 44 CL - Pregunta 3	35
Gráfico 45 CL - Pregunta 4	35
Gráfico 46 CL - Pregunta 5	36
Gráfico 47 CL - Pregunta 6	36
Gráfico 48 CL - Pregunta 7	37
Gráfico 49 CL - Pregunta 8	37
Gráfico 50 CL - Pregunta 9	38
Gráfico 51 CL - Pregunta 10	38
Gráfico 52 Clientes - Cantón	39
Gráfico 53 Cliente – Género	39
Gráfico 54 Cliente - Edad	39
Gráfico 55 DM1 PREG 1	40
Gráfico 56 DM1 PREG 2	40
Gráfico 57 DM1 PREG 3	41
Gráfico 58 DM1 PREG 4	41
Gráfico 59 DM2 PREG 1	42
Gráfico 60 DM2 PREG 2	42
Gráfico 61 DM2 PREG 3	43
Gráfico 62 DM3 PREG 1	43
Gráfico 63 DM3 PREG 2	44
Gráfico 64 DM3 PREG 3	44
Gráfico 65 DM3 PREG 4	45
Gráfico 66 DM3 PREG 5	45
Gráfico 67 DM4 PREG 1	46
Gráfico 68 DM4 PREG 2	47
Gráfico 69 DM4 PREG 3	47
Gráfico 70 DM4 PREG 4	48
Gráfico 71 DM5 PREG 1	48
Gráfico 72 DM5 PREG 2	49

Gráfico 73 DM5 PREG 3	49
Gráfico 74 DM5 PREG 4	50
Gráfico 75 DM5 PREG 5	50
Gráfico 76 Plan estratégico	54
Gráfico 77 PLAN DE ESTRATEGIAS	55

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Hoy en día el Talento es la parte más importante de una empresa, por lo que es fundamental establecer un clima laboral que mejore la calidad del entorno en el que se desempeñan los empleados, que les permita prosperar con la empresa, desarrollar de mejor manera su potencial. Y estar más abiertos al cambio, esto les asegura el trabajo en equipo y se sienten motivados en su entorno(*UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-039.pdf*, s. f.). Durante esta pandemia del Covi-19, las organizaciones deben seguir un ciclo de vida iterativo para comprender y evaluar la situación en lo que respecta a las personas y el movimiento, proteger y empoderar a las personas y equipos, asegurarse de que los empleados sepan dónde encontrar información, asesoramiento y apoyo, dándose cuenta del posible impacto en la salud y finanzas. Alentar a los empleados a continuar enfocándose en el crecimiento personal y académico, manteniéndose conectados con colegas y trabajando en equipo mientras cumplen con los compromisos con la familia y la comunidad.

En los últimos años, la preocupación empresarial por contenidos como clima laboral y satisfacción del cliente se da a conocer a nivel mundial. Esto se debe al fuerte crecimiento de las organizaciones y la feroz competencia entre ellas en los diferentes campos, dificultando que los clientes compren un producto o compren un servicio(*AE_305.pdf*, s. f.-a).

Los anterior es la fuente del presente trabajo de investigación, estudiando la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción del cliente de la empresa ECAUTE, identificando así los componentes que más intervienen en cada una de estas variables para ser excelente para el negocio, aumentar la satisfacción del cliente, o mejorar el ambiente de trabajo.

Esta investigación nos permite percibir cada una de estas variables y analizarlas por apartado para luego poder relacionarlas, comenzando por el tema que dio lugar al planteamiento del problema, así como las metas a alcanzar, justificación, marco teórico... que incluye la investigación, comenzando por el contexto, luego los fundamentos teóricos de la gestión de Talento Humano, el clima laboral y la satisfacción del cliente; luego hipotetizar y concretar las variables de este trabajo. En conclusión, una sección expresa sobre la filosofía de la empresa para entender principalmente su función y estructura.

Finalmente, se utiliza un marco metodológico, comenzando con el tipo y diseño del estudio, seguido del cómputo de la muestra; Así mismo, las técnicas y herramientas utilizadas en la recolección de datos, para finalizar con la técnica monopolizada para el análisis de los datos, se realizará un análisis descriptivo y multivariante para cada variable estudiada. Termina analizando la correlación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente.

Problema de investigación

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente de la empresa ECAUTE, año 2021?

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes en la empresa ECAUTE y sus sucursales, año 2021.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre el clima laboral y satisfacción del cliente.
- Determinar el clima laboral en la empresa ECAUTE y sus sucursales.
- Identificar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa del servicio que brinda.
- Diseñar un plan de mejoras para el desarrollo del personal y éxito de la satisfacción del cliente.
- Validar el plan de mejoras en el desarrollo del personal a través del criterio de los expertos.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

Actualmente, el espacio del trabajo considerado como segundo hogar de los colaboradores, regularmente invierte ocho diarias, es decir las empresas suelen ser sistemas que cuentan con factores que pueden ser rotativos de manera interna, por eso es importante conocer el ambiente laboral dentro de la organización. O mejor dicho el clima laboral, ya que, al describir con un entorno agradable inmediato con un liderazgo efectivo, los colaboradores de las empresas serán de gran apoyo en cuanto a alcanzar el cumplimiento de metas y/o objetivos, debidamente realizar un análisis del clima laboral donde permita averiguar los factores o riesgos que suelen afectar al desarrollo de manera negativa o positiva a las organizaciones.

Un clima organizacional o clima laboral propicia dentro de la sociedad o comunidad un impacto de incrementación de ideas para originar nuevos negocios, lanzar nuevos proyectos y solucionar problemas; igual perfeccionará la comunicación interna y esto permite el incremento de la producción o competitividad al fortalecimientos de las actividades, participación del parte de gerencias, un buen control de la presencia y efectos de los factores de riesgo del colaborador, la motivación y un desarrollo global del desarrollo sostenible.

La valoración por clientes, consumidores, usuarios está siendo utilizada actualmente por empresas, tanto privadas y públicas, de muy varios ámbitos. Los indicadores de calidad y satisfacción, siendo el solicitante el juez final y la ausencia de quejas por parte de la dirección, establecen uno de los activos clave sobre los que se sustenta la capacidad de mantener la rentabilidad y el crecimiento de las empresas, o la confianza de las personas en los servicios prestados. Lo que la evaluación revela a través de la percepción debe determinar en muy buena medida la competitividad de las empresas. Sin embargo, debe quedar claro qué se está midiendo cuando se pregunta por la calidad o la satisfacción, y cuál de los dos se debe utilizar en una situación determinada, aunque se debe señalar que no es fácil obtener mediciones confiables y válidas(*PDF superior COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, EFICIENCIA - 1Library.Co, s. f.*).

Desde una perspectiva de las organizaciones o empresas, las estrategias o metas deben enfocarse en la satisfacción de los clientes. Una vez que logre alcanzar, las organizaciones, o empresas más eficientes desarrollaran o implementarán a futuro modelos o planes específicos dentro de su organización estructural, los cuales son los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente del producto o servicio.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Cultura Organizacional

La cultura organizacional se precisa por varios conceptos de ser un conjunto de significados y valores que tiene los miembros o empleados de una organización o empresa, es decir son componentes y expresiones de cultura, creencias y valores compartidos que guían al estilo de comportamientos, estructuras, valores y normas comunes de la empresa(Padrón, s. f.).

También(Reyes Hernández et al., 2019) se basa en Elton Mayo y el clásico estudio de Hawthorne liderado por un grupo de investigadores de la llamada Facultad de Ciencias Humanas que buscaba estudiar cómo los factores ambientales y la condición física inciden en el desarrollo laboral. Sin embargo, esta configuración se desarrolló a fines de la década de 1970 y se describió como “un sistema de significado aceptado públicamente que funciona en momentos específicos en grupos determinados.”

La cultura organizacional se ha convertido en un tema muy importante dentro de una empresa, ya que es la base para la integración cultural del humano en una organización y también afecta el desempeño individual y grupal. Se define como pensamiento, sentimientos y reconocimientos. Acciones dentro de una organización para permitir la gestión responsable de los puestos individuales para hacer más fuerte a problemas de coordinación interna y externa. La cultura organizacional se compone de elementos o características tales como valores, políticas, normas, liderazgo y canales de comunicación. Lo mismo ocurre con los líderes empresariales para evaluar el desempeño de los colaboradores en una organización o lugar de trabajo. Unos de los factores que influyen en los empleados son sus sentimientos acerca de equilibrar su laboral con su trabajo y resolver problemas para su organización (Fernández, 2021).

Gestión de Talento Humano

La gestión del talento humano juega un papel importante como facilitador de la innovación alcanzable manteniendo una visión de futuro, prediciendo el cambio, evaluando los resultados y comunicándolos a todos los que gestionan esta visión que necesita ser capaz de cumplir. A través del liderazgo transformacional, capacitamos a los empleados para descubrir y utilizar el conocimiento, fomentando el trabajo en equipo para promover la innovación colaborativa y desarrollar el aprendizaje a través del conocimiento interdisciplinario, es decir, para el desarrollo empresarial, como factor productor de conocimiento productivo en el que es importante la utilización del talento

humano y estratégico. Por otro lado, analiza y busca señales sobre posibles innovaciones, amenazas y oportunidades de cambio, identifica factores o variables que representen oportunidades para que las empresas adquieran y utilicen para el desarrollo de sus organizaciones (Barrios-Hernández et al., 2020).

Para poder discutir del clima laboral internamente de la empresa hay que entablar definiciones de la gestión del talento humano dentro de la propia, como es la percepción del personal. Es decir, la forma de tratar con el talento humano que influirá en la apreciación que puede tener cada colaborador.

El esfuerzo humano es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización. Si los empleados trabajan duro, la empresa tendrá éxito; de lo contrario, se detendrá. Por lo tanto, toda organización debe cuidar a su talento humano en primer lugar.

La gestión del talento humano se puede entender como una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones (Bejarano, 2013).

Las organizaciones necesitan una gran cantidad de recursos que deben administrarse adecuadamente para lograr sus objetivos. Por lo tanto, mencionamos lo siguiente: Recursos materiales consistente en dinero, equipo físico, maquinaria, etc. Recursos técnicos que incluyen, entre otros, sistemas, procedimientos y organigramas. Talento humano incluyendo conocimientos, experiencia, motivación, habilidades, potencialidades, y más.

Clima Laboral

Hoy en día, se medita que el clima organizacional es un conocimiento relativamente nuevo que actualmente es importante dentro de una organización porque es una percepción amplia que puede incluir varias perspectivas de manera en que se constituya el ambiente como una variable sistemática.

Autores como Cardona y Cruz, citado por Ramos & Tejera (2017) argumentan que el clima, por su propia naturaleza, es un concepto multidimensional e indeterminado, está dado por las percepciones que los trabajadores tienen sobre este comportamiento y por cómo les afecta en el ámbito laboral.

El clima laboral es un tema muy importante que las organizaciones toman en cuenta para mejorar la productividad de los empleados. Esto es todo sobre este tema, y es

parte de un sistema altamente dinámico e interdependiente que afecta a todos en su organización. Por tanto, para que una persona se sienta bien y trabaje correctamente, debe estar a gusto consigo misma y con todo su entorno (Varela, Puhl y Izcurdia, 2013).

Al clima Laboral que interviene la población laboral para desarrollar su trabajo; donde, la calidad del clima, está justificado por la satisfacción laboral, hecho que contribuye a mejorar y sostener los indicadores productivos como rendimiento y atención en las organizaciones(Hidalgo et al., 2020).

En este contexto, este estudio de investigación tiene como objetivo identificar los factores tales como la comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción y condiciones físicas que intervienen y percepción del clima laboral y determinar cuándo los empleados crecen en sus actividades diarias y cómo los resultados influyen en la productividad de manera negativa o positiva. Se observó que las empresas están interesadas en invertir en el ambiente adecuado para sus empleados con el objetivo de lograr buenos resultados para la empresa, basados en la eficiencia y eficacia, que son sinónimos de productividad. Proporciona retroalimentación sobre los procesos que interrumpen el comportamiento organizacional. Asimismo, para optimizar los niveles de motivación y el desempeño profesional, se pueden proponer planes de mejora dirigidos a cambiar el estado y comportamiento de los stakeholders a través de mejoras. Sugerir cambios o mejoras involucradas(Lucas & Ureta, 2019).

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es esencial para las empresas de hoy. No importa a qué industria pertenezca, ya no es suficiente ingresar primero al mercado o contratar a un artista de moda. Los tiempos han cambiado, los consumidores han cambiado de mentalidad y eso ha cambiado nuestros hábitos de compra.

El objetivo principal de satisfacer a los clientes internos de una empresa ya no es solo trabajo del departamento de marketing, sino que traspasa esa frontera y ahora es un objetivo común para todos los departamentos corporativos (producción, finanzas, recursos humanos, etc.).

Sabemos (LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - Promonegocios.net, s. f.)que la satisfacción del cliente trae muchos beneficios, Thompson (2006) los enumera en tres categorías:

1. El Primer beneficio es: Los clientes satisfechos suelen volver a comprar el producto o servicio. Esto refleja en la fidelización de los mismo o diferentes productos o servicios.
2. Segundo beneficio es: Los clientes satisfechos puedan compartir experiencias positivas con sus productos o servicios, promocionarlos de forma gratuita entre las diferentes personas con las que interactúa.
3. Tercer beneficio: Los clientes satisfechos se distinguen de sus competidores, lo que permite a la empresa ganar una mayor participación de mercado.

Las empresas deben ser conscientes de las posibilidades que se establecen para sus clientes, ya que un nivel demasiado bajo no los atraerá, pero un nivel demasiado alto decepcionará a los clientes después de adquirir el producto o servicio.

La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción y lealtad del cliente es un aspecto muy importante del funcionamiento de una pequeña empresa. En otras palabras, se puede interpretar que existe una relación entre los cuatro conceptos. 1) Calidad de servicio, 2) Satisfacción del cliente, 3) Retención de clientes, 4) Beneficio. Mejorar la calidad del servicio mejora la métrica de satisfacción del cliente. Su supervivencia es uno de los principales desafíos, por lo que debe hacer todo lo posible para retener a sus clientes y estar en condiciones de difundir comentarios positivos sobre su empresa. Evaluaron la calidad del servicio de las empresas de servicios de energía solar y encontraron que la brecha entre las expectativas y las percepciones de los clientes era mínima en términos de confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía. Las empresas que no recopilan datos sobre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad no saben si están en el camino correcto o dónde deben adaptar sus ofertas a las necesidades de sus consumidores(Silva-Treviño et al., 2021).

Los Niveles de satisfacción(«Elementos que conforman la satisfacción al cliente», 2015), después de comprar el producto o servicio, los clientes pueden experimentar uno de tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido de un producto está por debajo de las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto cumple con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Ocurre cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente.

La satisfacción es la evaluación del cliente de un producto o servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del cliente(Cano et al., 2018).

1.2. Proceso investigativo metodológico

1.2.1. Enfoque de la investigación

En este estudio investigativo se realiza la clasificación por Grinnell (1997), con referencia al enfoque cuantitativo y cualitativo. Este tipo de enfoque cuantitativo está establecido sobre un esquema deductivo que investiga dar respuestas a hipótesis y preguntas de investigación utilizando un análisis estadístico que pueden generalizar los resultados de la investigación a través de muestras representativas. El enfoque cualitativo, por su parte, se fundamentó en un esquema inductivo, cuyo procedimiento de análisis es interpretativo, contextual y etnográfico, capturando la propia experiencia lingüística del individuo y estudiando el entorno natural.

1.2.2. Tipo de investigación

El enfoque cuantitativo es muy extendido porque el estudio utilizó un conjunto sistemático de instrumentos y las encuestas se procesaron con una frecuencia estadística. Herramientas como la observación directa e indirecta añade un elemento cualitativo a este estudio investigativo.

Según Churchill (2003) constan dos tipos de estudios empíricos-descriptivos en la realización de estudios descriptivos en este estudio: los estudios longitudinales y transversales o transaccionales. Se Utilizaron encuestas transaccionales porque el propósito de estas encuestas es la recolección de datos y ajustar una situación en un momento determinado. Su intención es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo específico. Además, se utilizó un enfoque dominante que se puede correlacional.

La investigación descriptiva tiene como objetivo conducir a la comprensión o comprensión de un fenómeno, evento o situación. Estos indican la causa de eventos físicos o sociales. Para ellos, tienen como objetivo probar la hipótesis causal. Es decir, identificación y análisis causal de variables independientes y sus resultados, representados por hechos comprobables como variables dependientes. La investigación descriptiva requiere un esfuerzo de investigación y una excelente capacidad de análisis, integración e interpretación(RAMIREZ & CALLEGAS, 2020).

Este estudio investigativo aplica un esquema correlacional para manifestar la relación entre dos variables (clima laboral y satisfacción del cliente). Este esquema mide – analiza las relaciones entre variables durante un periodo específico de octubre a diciembre del año 2021, con el diseño de investigación de campo, análisis de datos recolectados en el lugar.

En un enfoque mixto de base cuantitativa, estos esquemas se basan en hipótesis correlación, según el tamaño del estudio. De igual forma, este tipo de diseño describe las relaciones entre uno o varios grupos o subgrupos, generalmente describiendo primero las variables adjuntas en el estudio y en seguida estableciendo relaciones entre estas.

1.2.3. Hipótesis y variables

1.2.3.1. Hipótesis general

Con esta relación directa el clima laboral y la satisfacción del cliente en la empresa Ecaute y sus sucursales, de forma que exista un mejor clima organizacional incrementará los niveles de satisfacción del cliente.

1.2.3.2. Operacionalizaciones de Variables

En la siguiente figura se menciona los elementos de las variables:

VARIABLES	DEFINICION	INDICADORES
VI Clima laboral	Esto incluye el impacto subjetivo percibido de los sistemas y estilos formales de los gerentes y otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de quienes trabajan en la organización.	Elementos Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales
VD Satisfacción del cliente	Esta es una función de las calificaciones de los clientes por la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.	Elementos Elementos tangibles Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Fiabilidad

Gráfico 1 Definiciones y elementos

1.2.4. Población y muestra

En un esquema cuantitativo, la población es un acumulado de todos los casos que se ajustan a un conjunto de descripciones (Selltiz, 1980). Igualmente, dicha población también se define tal un conjunto de datos o elementos cuyas propiedades se analizan (Alvarado y Agurto, 2009). Según a las ilustraciones citadas, para la investigación

realizada, nuestra población estará establecida por todos los colaboradores que laboran en la empresa ECAUTE y sus sucursales.

Por otro lado, la demás población de los clientes se menciona a todas las personas que han utilizado o adquirido el servicio que brinda la empresa ECAUTE, al menos por una vez en el año 2021.

Detalladas en las siguientes tablas:

Tabla 1 Datos de Colaboradores

	Hombres	Mujeres	
Matriz	15	10	25
Sucursales	16	12	28
Total	31	22	53
Frecuencia	58%	42%	100%

Fuente: Empresa Ecaute

Realizado por: Rubi Paladinez

Al tener una población de 53 personas a encuestar se realizó una toma de muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q N + N e^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra (¿?)

N= Tamaño de la población o Universo (53)

p= Probabilidad a favor (50% = 50/100 = 0.5)

q= Probabilidad en contra (50%= 50/100=0.5)

z= Nivel de confianza (95% = 1,96)

He= Error de muestra (5%= 5/100= 0,05)

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)(53)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + 53(0,05)^2}$$

$$n = 26$$

Como conclusión se trabajó con una muestra de 26 colaboradores de la Empresa Ecaute.

Para definir el número de la población correspondientes a los clientes de la Empresa Ecaute, se consideró que la población es finita, por lo cual se realizó un muestreo

aleatorio simple y se definió realizar un total de 200 encuestas; 100 se realizaron a clientes hombres y 100 se realizaron a clientes mujeres.

Tabla 2 Datos de clientes

	Cantidad
Hombres	100
Mujeres	100
Total	200

Fuente: Empresa Ecaute
Realizado por: Rubi Paladinez

Al tener una población de 200 personas a encuestar se realizó una toma de muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q N + N e^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra (¿?)

N= Tamaño de la población o Universo (200)

p= Probabilidad a favor (50% = 50/100 = 0.5)

q= Probabilidad en contra (50%= 50/100=0.5)

z= Nivel de confianza (95% = 1,96)

He= Error de muestra (5%= 5/100= 0,05)

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)(200)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + 200(0,05)^2}$$

$$n = 133$$

Como conclusión se trabajó con una muestra de 133 clientes de la Empresa Ecaute.

1.2.5. Métodos, técnicas e instrumentos.

Con relación a las técnicas empleadas para este estudio investigativo, tenemos que realizar el uso de la encuesta, como para el cliente y el trabajador, las cuales nos permitirán a la comprobación que si existe relación o no entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes(AE_305.pdf, s. f.-b).

1.2.5.1. Instrumento/Escala de clima laboral

Tabla 3 Escala Clima laboral

CLIMA LABORAL	
Nombre:	Clima Laboral
Autora:	Rubi Paladinez
Administración:	Individual/Google Forms
Duración:	30 minutos aproximado
Significado:	Nivel de percepción general del ambiente laboral y específica.
Factores:	Relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
Descripción:	Instrumento basado en la técnica de LIKERT que corresponde a 47 ítems de la variable clima laboral determinada operacionalmente como la percepción del empleado separar así ámbito laboral, concluyendo en un análisis estadístico y cualitativo.

Elaborado por: Rubi Paladinez

1.2.5.2. Questionario de satisfacción al cliente

Tabla 4 Questionario -Modelo SERVQUAL

MODELO SERVQUAL	
Modelo:	SERVQUAL de calidad de Servicio
Elaborado por:	Rubi Paladinez
Administración:	Individual/Google Forms
Duración:	30 minutos
Significado:	Evalúa la calidad del servicio brindado al cliente.
Dimensiones:	En la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
Descripción:	Basado en una encuesta/questionario de SERVQUAL sobre la calidad de servicio, se fundamenta en modelo clásico de evaluación al cliente, es decir se adquiere expectativas sobre el servicio brindado, se lo realiza a través de distintos canales de comunicación.

Elaborado por: Rubi Paladinez

En este estudio se realiza el análisis estadístico de la escala SERVQUAL evaluando las brechas propuestas por este tipo. Las brechas que formulan los escritores enseñan

desacuerdos entre los aspectos significativos de un servicio, son las necesidades de los clientes y la experiencia de dicho servicio(AE_305.pdf, s. f.-c). Se detalla a continuación las cinco brechas principales en la calidad de servicios:

Tabla 5 FORMATO DE BRECHAS CALIDAD DE SERVICIO

BRECHAS PRINCIPALES/CALIDAD DE SERVICIO				
BRECHA 1	BRECHA 2	BRECHA 3	BRECHA 4	BRECHA 5
<p>Evalúa las expectativas del cliente y la percepción que los empleados (gerentes) tienen de ellas. Es importante considerar esta brecha, ya que los gerentes consideran la satisfacción o insatisfacción del cliente en función de las quejas que reciben.</p>	<p>Acontece entre la percepción de la gerencia sobre las expectativas del cliente y los estándares, procedimientos de la compañía. Se trabaja esta diferencia porque en muchos casos las reglas no están claramente dotadas de personal, lo que genera cierta contradicción con el objetivo del servicio.</p>	<p>Se da entre lo especificado en las normas de servicio y el servicio prestado. La primordial causa de esta brecha se debe a la falta de regulaciones orientadas al cliente, lo que lleva a un servicio deficiente y de mala calidad(AE_305.pdf, s. f.-a).</p>	<p>Ocurre cuando a un cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto se debe principalmente a una mala promoción y publicidad, donde el mensaje entregado al consumidor no es el indicado.</p>	<p>Esta brecha representa la diferencia entre la expectativa que tenía el cliente antes de recibir el servicio y la percepción de que lo ha recibido.</p>

Elaborado por: Rubi Paladinez

Permiten identificar y medir la calidad del servicio que entrega la empresa ECAUTE. Sin embargo, en este estudio investigativo la brecha que se considera es la quinta, porque permite determinar nivel de satisfacción del cliente.

En este estudio de investigación no medimos el antes y el después del servicio entregado por la empresa ECAUTE, por lo cual se basó en el período en que el servicio fue entregado, pues varios de los clientes ya han utilizado el servicio en varias oportunidades. Por lo tanto, el proceso de datos se realizó en un momento específico, la encuesta, se utilizan las variables originales en el modelo SERVQUAL las cuales se enfocan en responder la encuesta y los objetivos planeados.

1.3. Análisis de resultados

El análisis del resultado obtenido a través de los instrumentos de encuestas dirigidas a los colaboradores y clientes de la empresa ECAUTE. Por lo tanto, se lleva a cabo el análisis e interpretación de cada una de las preguntas.

A continuación, se detalla los resultados de los colaboradores:

Cantón

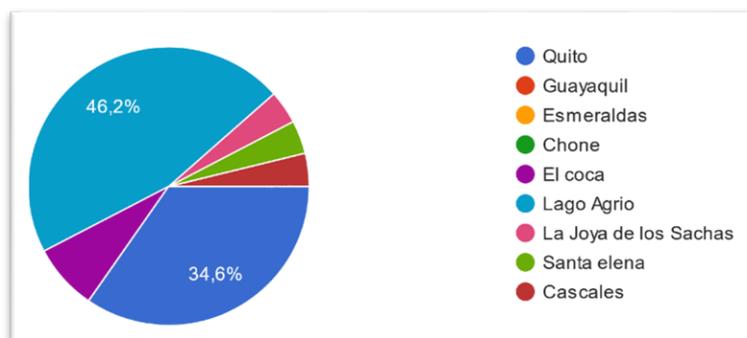


Gráfico 2 Porcentaje Cantones

Análisis: Los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Ecaute, se observa con el 46,20% de Sucursal Lago Agrio, 34,60% la matriz Quito siendo los encuestados con mayor porcentaje.

Género

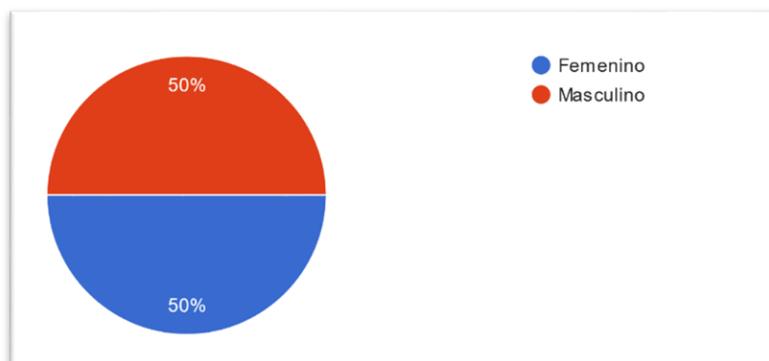


Gráfico 3 Porcentaje Género

Análisis: Datos obtenidos de las encuestas realizadas, emite que tienen 50% colaboradores Femenino y Masculino.

Edad

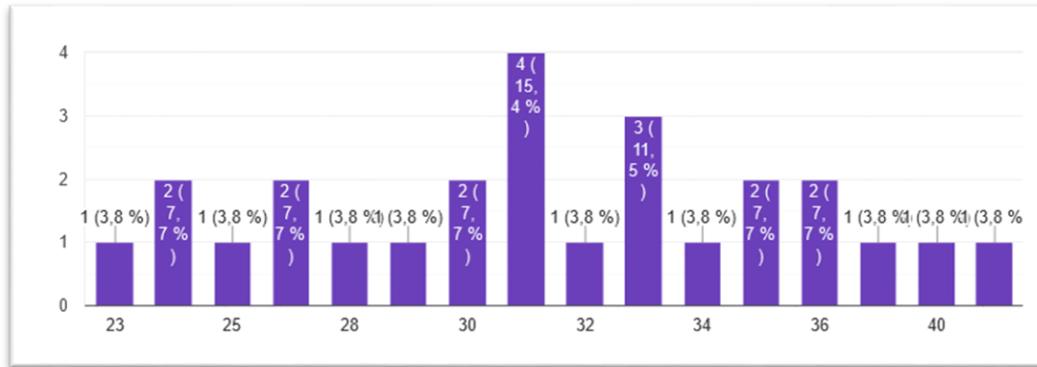


Gráfico 4 Porcentaje Edad

Análisis: Datos generados de las encuestas se puede observar que mayor porcentaje del 15,40% corresponde edad 31 años, mientras el siguiente con 11,50% es de 33 años.

AUTORREALIZACIÓN

1.- ¿Mi esfuerzo ha tenido retribuciones justas para el desarrollo de la empresa?

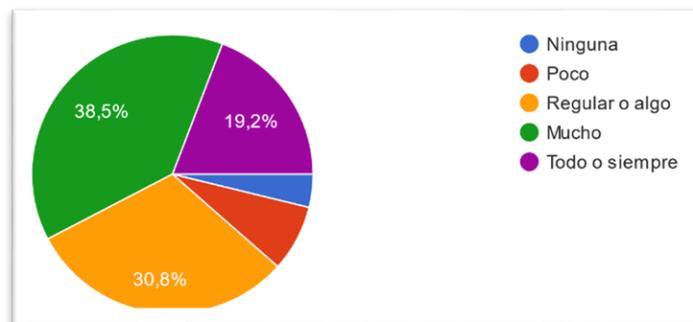


Gráfico 5 Autorrealización - Pregunta 1

Análisis: Datos emitidos por la encuesta realizada a los colaboradores sobre el refuerzo si ha tenido retribuciones justas para el desarrollo de la empresa, resulta con el 38,5% (mucho), también el 30,80% (Regular o algo) y por último el 19,20% (Todo o siempre)

Interpretación: Las retribuciones está en un nivel medio del refuerzo para el desarrollo de la empresa.

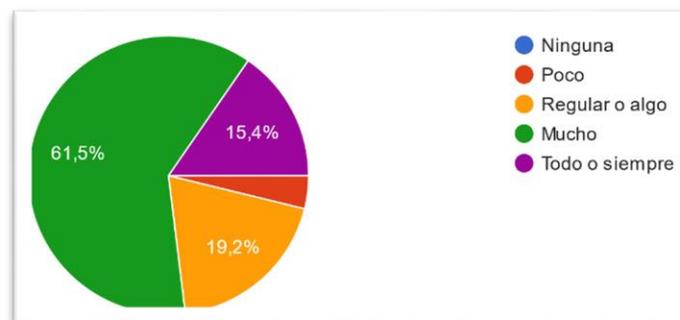
2.- ¿Usted cree que tiene oportunidades de crecimiento profesional en la empresa?



Análisis: Debido a los datos obtenidos de las encuestas, en la empresa Ecaute resalta un 42,30% (mucho) de tener muchas oportunidades de crecimiento profesional, pero mientras el 38,5%(Regular o algo) y por último el 15,40% (Todo o siempre).

Interpretación: En ocasiones la empresa da oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores, pero así mismo también desvincula detalles.

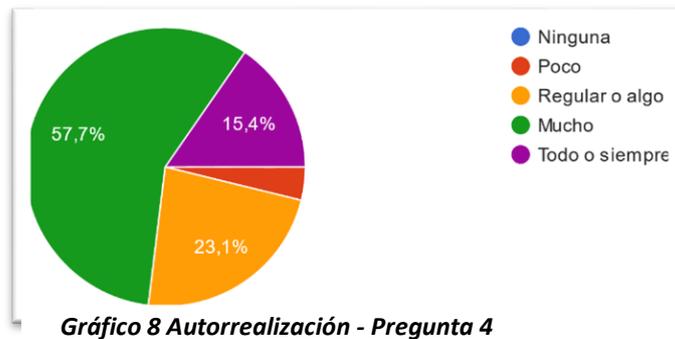
3.- ¿En general, su experiencia en esta compañía es satisfactoria y gratificante?



Análisis: Mediante datos de las encuestas refleja que sus experiencias son satisfactoria y gratificante con un porcentaje del 61,50%(Mucho), por otro lado, resulta el 19,20% (Regular o algo) no experimentar y por último el 15,40%(Todo o siempre).

Interpretación: La empresa Ecaute a ciertos colaboradores los vincula a que sus experiencias sean satisfactorias, pero así mismo a otros negativamente lo mencionan.

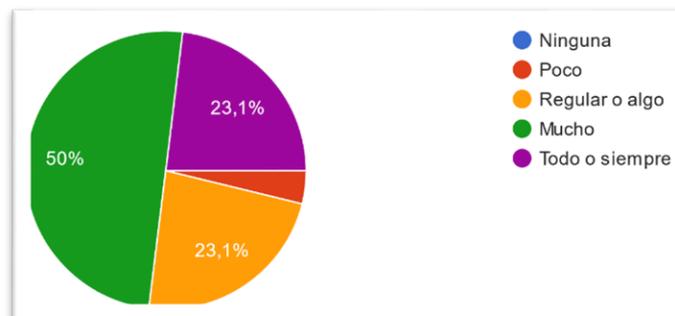
4.- ¿Está dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer al cliente interno o externo?



Análisis: Una vez realizada la encuesta, dio datos con un 57,70% (mucho) a realizar un esfuerzo los colaboradores, mientras el 23,10%(Regular o algo) no lo harían y por último el 15,40%(todo o siempre).

Interpretación: Menciona que dentro de la empresa Ecaute los colaboradores tienen situaciones que permiten no realizar esfuerzos adicionales.

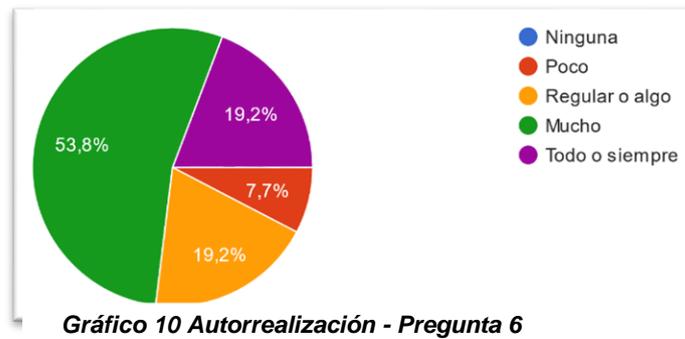
5.- ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones de lograrlo?



Análisis: Una vez examinadas las encuestas a los colaboradores de la empresa, donde indica que el 50% (Mucho) hay participación para desarrollar objetivos y acciones, mientras tanto con el 23,10 (Todo o siempre) y 23,10 (Regular o algo) se impide.

Interpretación: Dentro de la empresa encuentran un ambiente nivel medio entre la participación de la mitad de los colaboradores.

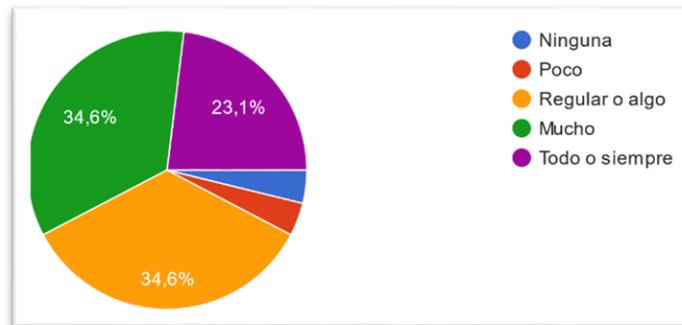
6.- ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?



Análisis: Obtuvo datos de las encuestas hacia los colaboradores, con un 53,80% (Mucho) todas las actividades trabajadas se permiten aprender y desarrollarse, mientras tanto el 19,20% (Todo o siempre) y 19,20 (Regular o algo) lo contrario y por último el 7,70%(Poco).

Interpretación: Dentro de la empresa ciertas actividades están siendo mal usadas, o no bien desarrolladas, evitando llegar al objetivo.

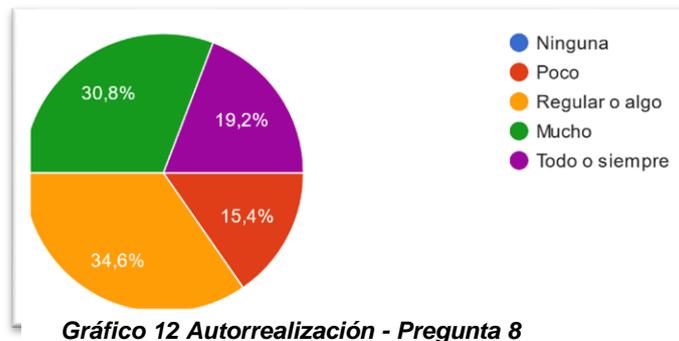
7.- ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?



Análisis: Una vez desarrolladas las encuestas a los colaboradores, como datos estadísticos, el 34,60% (Mucho) promueve el desarrollo personal, mientras tanto con el mismo porcentaje 34,60% (Regular o algo) faltante en el progreso y de último el 23,10%(Todo o siempre).

Interpretación: Se observa que hay problemas dentro de la empresa para promover el desarrollo de los colaboradores, podría ser falta de autorrealización.

8.- ¿El jefe se interesa por el éxito del colaborador?



Análisis: Se obtuvo datos de las encuestas de los colaboradores, dando como resultado el 34,60% (Regular o algo) nivel medio de interés por parte de jefes, mientras tanto 30,80 (Mucho) han tenido esa percepción profesional, seguidamente el 19,20%(Todo o siempre), así mismo el 15,40% (poco).

Interpretación: Los colaboradores mantienen problemas de comunicación con el jefe o gerencia de la empresa, visualizando el mayor porcentaje.

9.- ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?

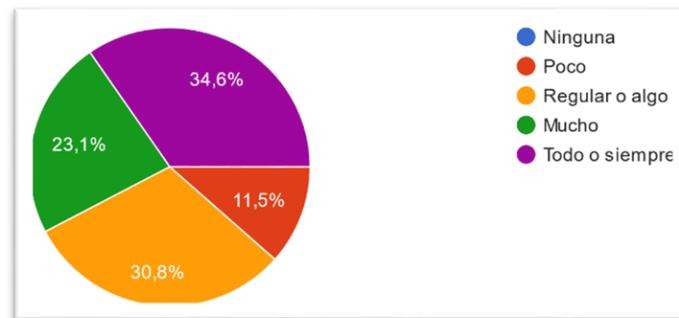


Gráfico 13 Autorrealización - Pregunta 9

Análisis: Se observa los datos estadísticos de las encuestas realizadas, donde con el 34,60% (Todo o siempre) hay la fluencia de ideas creativas o innovadoras. Por lo contrario, hay porcentajes que descienden al 30,80% (Regular o poco), también del 23,10% (Mucho) y por último el 11,50% (Poco).

Interpretación: Se observa en el interior de la empresa, son pocos quienes generan ideas creativas e innovadoras son poco recíprocos.

INVOLUCRAMIENTO LABORAL

1.- ¿Cree usted que el jefe brinda un ámbito de confianza en el grupo de trabajo?

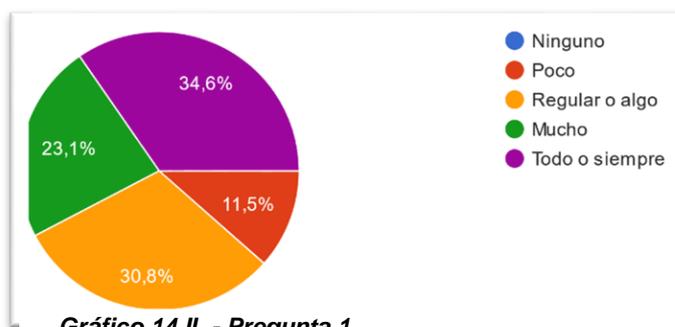


Gráfico 14 IL - Pregunta 1

Análisis: Se obtuvo los datos de las encuestas trabajadas, siendo que el 34,60%(Todo o siempre) hay un ámbito de confianza con el Jefe, pero mientras el 30,80%(Regular o algo) nivel desciende, seguidamente 23,10%(Mucho) y por último el 11,5%(Poco).

Interpretación: Se observa con el resultado en interior de la empresa persiste valores de liderazgo, comunicación por parte de los jefes hacia los colaboradores.

2.- ¿Tus compañeros generan un buen clima laboral al momento de expresarse o dar ideas junto a ellos?

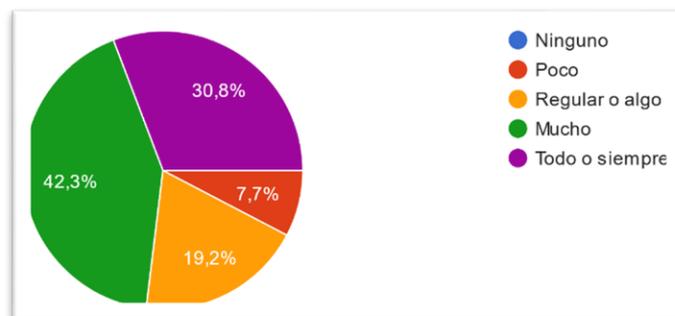
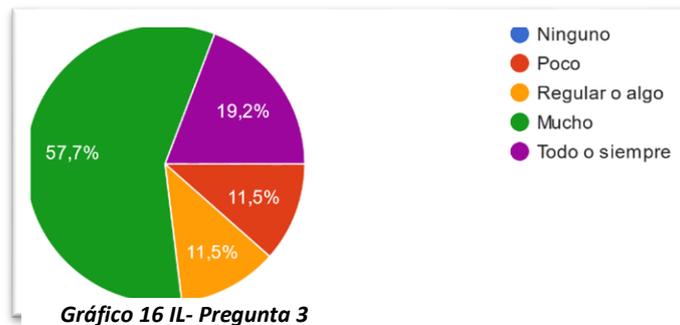


Gráfico 15 IL- Pregunta 2

Análisis: Se visualiza el levantamiento de datos de las encuestas, donde el 42,30%(Mucho) hay clima laboral entre los compañeros al momento de compartir ideas, criterios, por lo contrario, desciende el 30,80%(Todo o siempre), así mismo el 19,20%(Regular o algo) y por último el 7,70%(Poco).

Interpretación:

3.- ¿Recibes la colaboración o ayuda de información requerida de sus otros compañeros, cuando lo necesita?



Análisis: Se obtiene a través de las encuestas realizada a los colaboradores de la empresa, donde indica que el 57,70% (Mucho), hay la colaboración entre ellos, seguidamente desciende al 19,20%(Todo o siempre), por último 11,50%(Regular o algo) y 11,50%(Poco).

Interpretación: Dentro de la empresa se observa un porcentaje medio sobre la falta del involucramiento laboral entre los compañeros.

4.- ¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros de oficina para realizar tu labor?

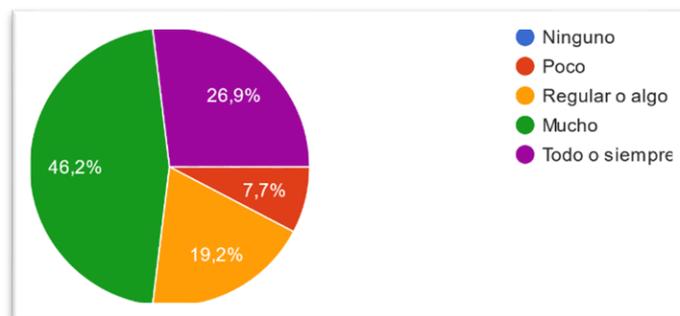


Gráfico 17 IL- Pregunta 4

Análisis: Los datos que reflejan de las encuestas trabajadas con el 46,20%(Mucho) hay la colaboración o ayuda entre los colaboradores para cumplir sus funciones, seguidamente el 26,90%(Todo o siempre), desciende al 19,20%(Regular o algo) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Observa que se encuentran problemas de involucramiento del personal o trabajo en conjunto, y un liderazgo por falta de los jefes.

5.- ¿Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicitas?

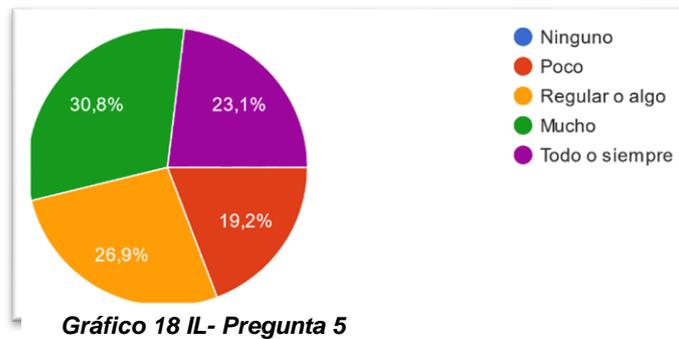


Gráfico 18 IL- Pregunta 5

Análisis: Los datos emitidas por las encuestas contestadas, da que el 30,80%(Mucho) recibe ayuda por de los compañeros de otras áreas o departamentos, pero desciende el porcentaje al 26,9%(Regular o algo), así mismo el 23,10%(Todo o siempre) y por último el 19,20%(Poco).

Interpretación: Visualiza problemas de apoyo o trabaja en equipo dentro de la empresa, cuando lo requieren.

6.- ¿Hay una comunicación afectiva y amigable dentro de mi departamento?

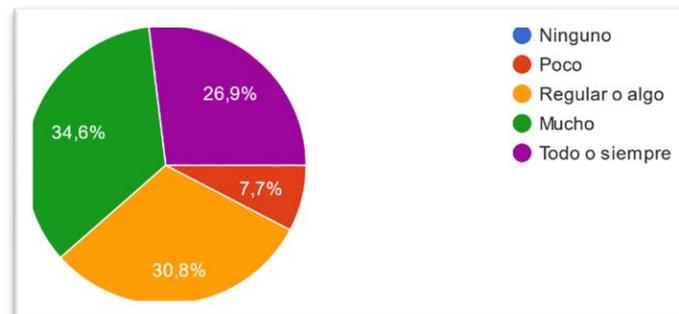
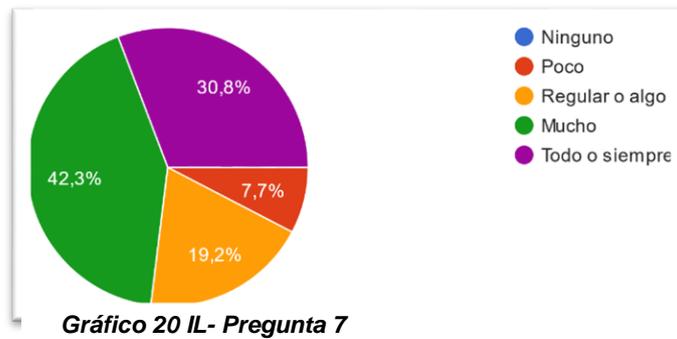


Gráfico 19 IL - Pregunta 6

Análisis: Los datos dados por las encuestas realizadas con un 34,60%(Mucho) hay comunicación afectiva y amigables en esa área, mientras desciende el porcentaje al 30,8%(Regular o algo), así mismo el 26,9%(Todo o siempre) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Dentro de cada área de trabajo, se percibe un porcentaje bajo, es decir problemas relaciones de comunicaciones, interactividad.

7.- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa?



Análisis: Los datos obtenidos mediante las encuestas donde menciona que el 42,30%(Mucho) es considerado al colaborador como factor clave para el desarrollo o involucramiento de la empresa, pero así mismo desciende estos porcentajes al 30,80%(Todo o siempre), seguidamente el 19,20%(Regular o algo) y por último el 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa mediante estos datos estadísticos el problema de considerar al empleado, involucrado y/o impulsarlo.

8.- ¿En el interior de las oficinas se hacen mejor las cosas?

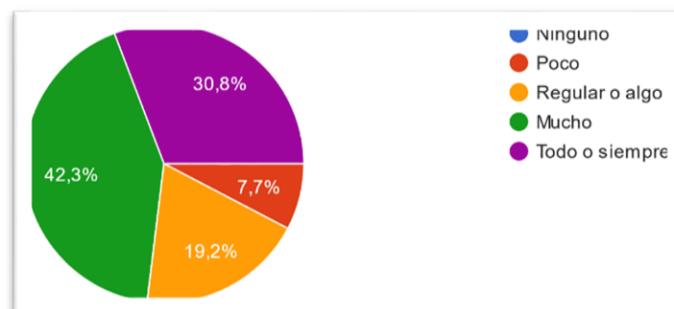
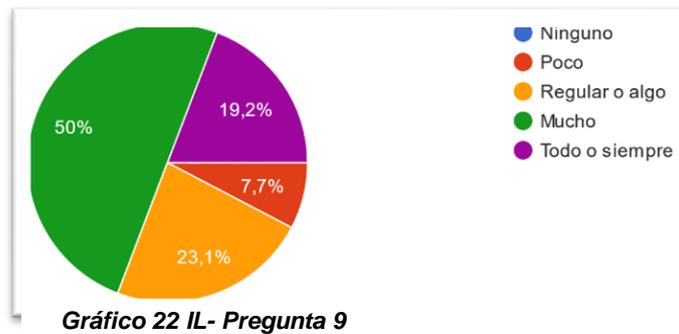


Gráfico 21 IL- Pregunta 8

Análisis: Se obtiene datos estadísticos de las encuestas respondidas por los colaboradores, el 42,30%(Mucho) es mejor trabajar en interior de la empresa, seguidamente con el 30,80%(Todo o siempre), así mismo el 19,20%(Regular o algo) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa que no están tan adecuado para los colaboradores trabajar en el interior de las oficinas, por falta de confianza.

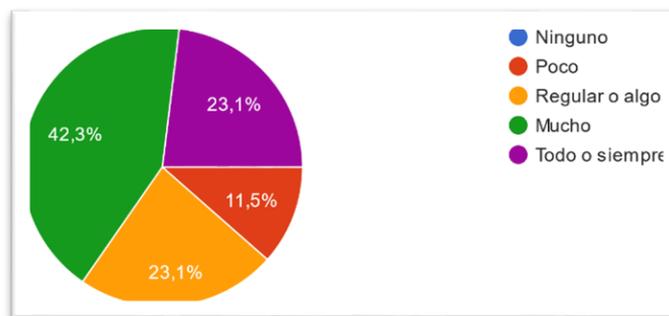
9.- ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?



Análisis: Los datos de las encuestas trabajadas de los colaboradores, el 50%(Mucho) indica que sus labores son tareas estimulantes, seguidamente el 23,10%(Regular o algo), así mismo con el 19,20%(Todo o siempre) y por último 7,70%(Poco)

Interpretación: Se observa que las tareas laborales son la mitad estimulantes, por el tamaño de información solicita o envía.

10.- ¿La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?

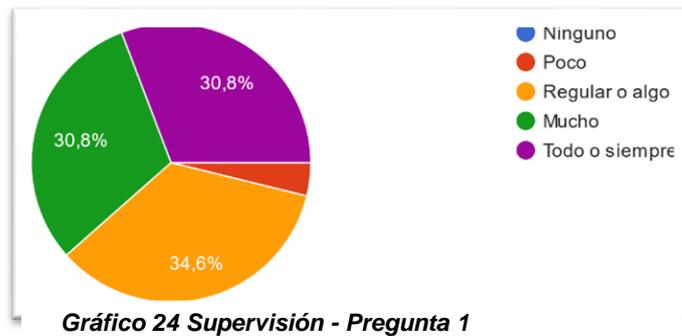


Análisis: Los datos emitidos por las encuestas contestadas, es decir el 42,30%(Mucho) la empresa es una opción elegida para una calidad vida laboral, seguidamente desciende al 23,10%(Regular o algo), así mismo el 23,10%(Todo o siempre) y por último 11,50%(Poco).

Interpretación: La empresa presenta problemas de confianza, autogestión, liderazgo de los jefes por los resultados que presentan.

SUPERVISIÓN

1.- ¿Su gerente o jefe de la empresa muestra interés como trabajador?



Análisis: Los datos de las encuestas trabajadas menciona que el 34,60%(Regular o algo) muestran interés el jefe como trabajador, seguidamente el 30,80%(Mucho), así mismo 30,80%(Todo o siempre).

Interpretación: Visualiza el problema de falta de liderazgo en el ámbito laboral con los jefes y colaboradores.

2.- ¿Recibo el reconocimiento de mi jefe o empresa por mi trabajo?

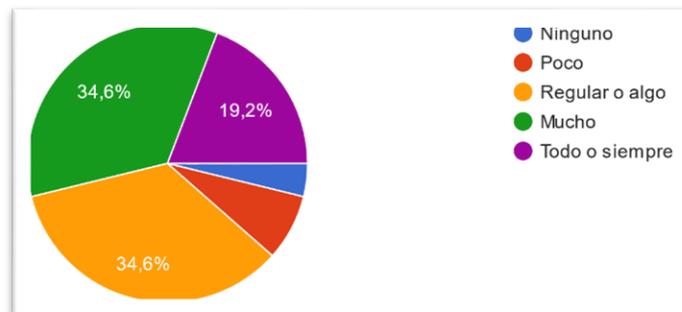
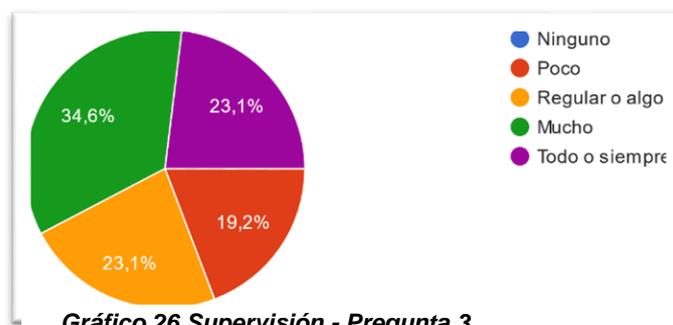


Gráfico 25 Supervisión - Pregunta 2

Análisis: Los datos de las encuestas realizadas, indica que el 34,60%(Mucho) reciben reconocimientos por parte de los jefes, pero así mismo con el 34,60%(Regular o algo), seguidamente el 19,20%(Todo o siempre).

Interpretación: Se observa que por parte del jefe hay nivel bajo al reconocimiento del colaborador dentro del desempeño laboral.

3.- ¿Mi trabajo es reconocido y valorado por los jefes inmediatos?



Análisis: Los datos emitidos por las encuestas realizadas, menciona que con el 34,60%(Mucho) es reconocido y valorado por sus jefes inmediatos, seguidamente desciende al 23,10%(Todo o siempre), el 23,10%(Regular o algo) y por último 19,20%(Poco).

Interpretación: Se presenta dentro de la empresa un mínimo porcentaje de ser reconocidos por parte de los jefes, siendo que el nivel desciende.

4.- ¿El jefe brinda apoyo para superar los inconvenientes que se presentan?

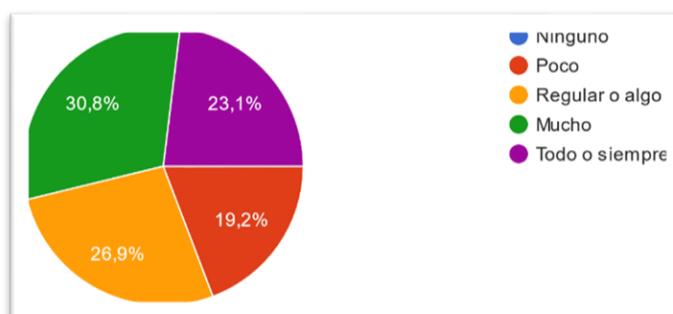
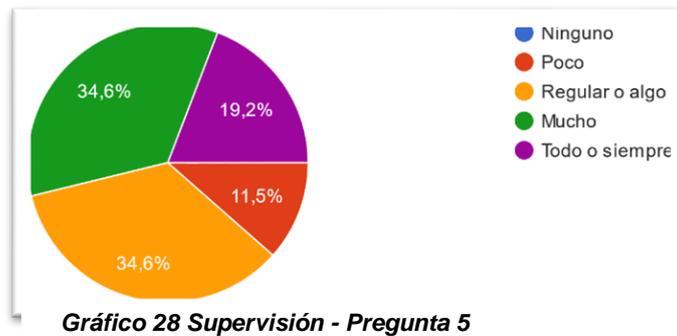


Gráfico 27 Supervisión - Pregunta 4

Análisis: Los datos emitidos por las encuestas contestadas, indica el 30,80%(Mucho) brinda apoyo el jefe a los inconvenientes presentados durante jornadas de trabajo, seguidamente desciende al 26,90 %(Regular o algo), así mismo el 23,10%(Todo o siempre) y por último 19,20%(Poco)

Interpretación: Se observa parámetros de porcentaje donde indica que el jefe no supervisa los inconvenientes presentados dentro de la empresa, prevaleciendo su falta de liderazgo.

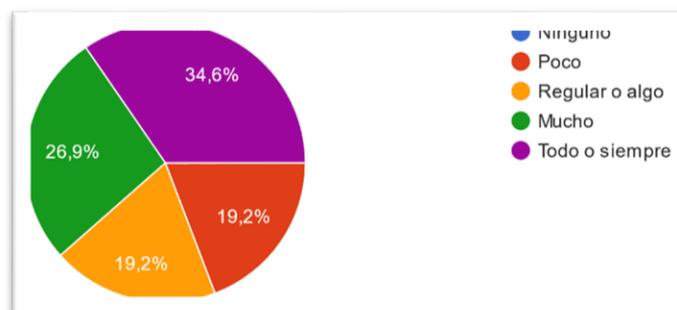
5.- ¿En la empresa se mejora continuamente las técnicas de trabajo?



Análisis: Los datos presentados por las encuestas trabajadas, menciona el 34,60%(Mucho) hay proceso de mejoramiento internos sobre las técnicas de trabajo, así mismo con el 34,6%(Regular o algo), seguidamente el 19,20%(Todo o siempre) y por último 11,50%(Poco).

Interpretación: Visualizando los resultados que los procesos de mejoramiento son por falta de supervisión, es decir se detiene las mejoras.

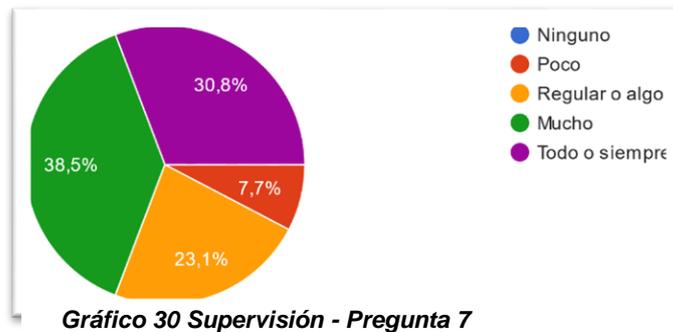
6.- ¿Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo?



Análisis: Los datos estadísticos de las encuestas realizada, indican que el 34,60%(Todo o siempre) existe preparación de acorde a las funciones laborales, seguidamente desciende al 26,90%(Mucho), así mismo el 19,20%(Regular o algo) y por último el 19,20%(Poco).

Interpretación: Se observa con los datos que falta de liderazgo, supervisión y comunicación, hay una preparación nivel medio.

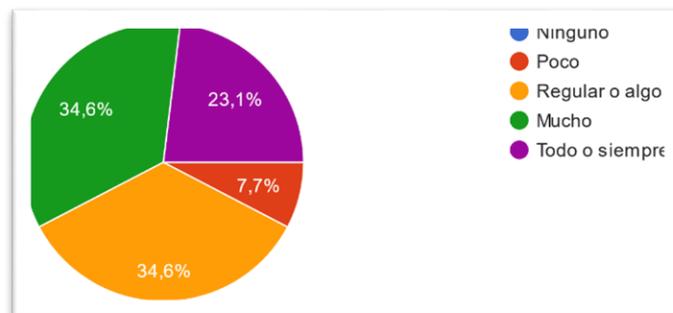
7.- ¿Los objetivos del trabajo están claramente establecidos?



Análisis: Se obtiene datos estadísticos de las encuestas realizada, menciona que el 38,50%(Mucho) los trabajos son claramente establecidos, por lo contrario, desciende al 30,80%(Todo o siempre), seguidamente el 23,10%(Regular o algo) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa que hay inconvenientes en los objetivos de los trabajos a desarrollar dentro de la empresa, por falta de misión o visión.

8.- ¿Existe un trato justo en la empresa?



Análisis: Los datos de las encuestas mencionan que el 34,60%(Mucho) existe un trato justo, mientras que desciende al 34,60%(Regular o algo), seguidamente el 23,10%(Todo o siempre) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa a través de los resultados, la evidencia que existe un nivel medio de tratos justo dentro de la empresa.

9.- ¿Se dispone de un sistema para el control del desarrollo de las actividades?



Gráfico 32 Supervisión - Pregunta 9

Análisis: Los datos de las encuestas contestadas señala que el 34,60%(Mucho) existe un sistema de control del desarrollo de actividades, mientras desciende al 26,90%(Regular o algo), seguidamente el 23,10%(Todo o siempre) y por último 15,40%(Poco).

Interpretación: Se evidencia con los resultados, la inexistencia de un control de actividades desarrolladas por los colaboradores.

COMUNICACIÓN

1.- ¿Considero oportuno los criterios de evaluación de mi desempeño en la empresa?

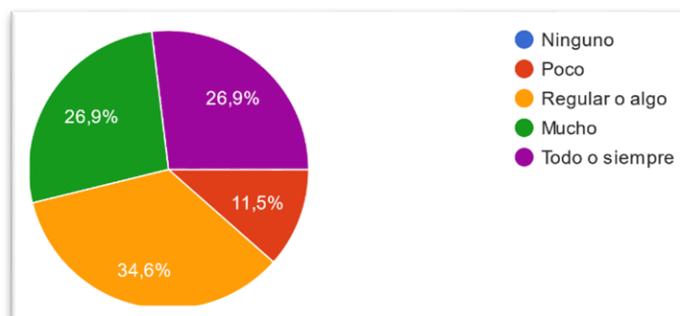


Gráfico 33 Comunicación - Pregunta 1

Análisis: Los datos de las encuestas detalla que el 34,60%(Regular o algo) no son oportunos los criterios al desempeño, mientras que con el 26,90%(Mucho), seguidamente el 26,90%(Todo o siempre) y por último 11,50%(Poco).

Interpretación: Se observa que los criterios para la evaluación del desempeño por falta de comunicación, evitan considerarlos.

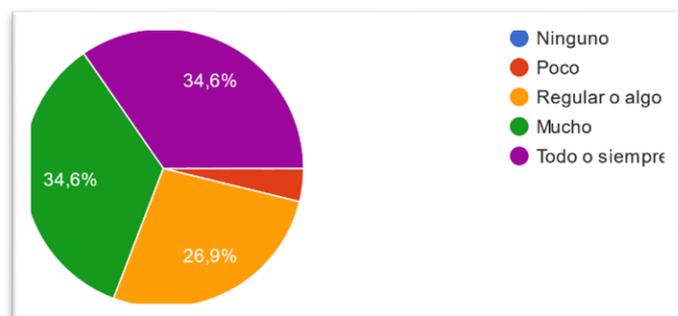
2.- ¿Considera que los valores de la empresa reflejan el estilo de trabajo que existe?



Análisis: Los datos estadísticos de las encuestas contestadas, indica que el 53,80%(Mucho) los valores de la empresa si son reflejados o relacionados al estilo de trabajo, mientras desciende al 23,10%(Todo o siempre), seguidamente 15,40%(Regular o algo) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa un nivel intermedio por ausencia de comunicación poco considerando los valores de la empresa relacionando al estilo de trabajo.

3.- ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?



Análisis: Se obtiene datos de las encuestas realizadas, indicando que el 34,60%(Mucho) se cuenta con el acceso a información necesitada para el desarrollo de las actividades laborales, así mismo el 34,6%(Todo o siempre), seguidamente con el 26,90%(Regular o algo).

Interpretación: Se observa por la inexistencia de fluidez de información entre los jefes para un acceso de información exitosa de la empresa.

4.- ¿Existen suficientes canales de comunicación interna y externa?

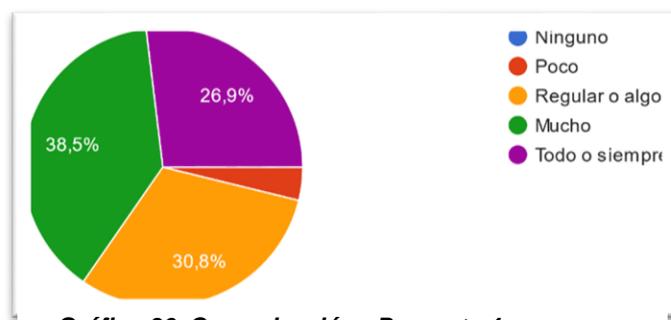


Gráfico 36 Comunicación - Pregunta 4

Análisis: Los datos emitidos por las encuestas realizadas, muestran que el 38,50%(Mucho) existen canales de comunicación en la empresa, mientras el 30,80%(Regular o algo), seguidamente 26,90%(Todo o siempre).

Interpretación: Se observa la falta de canales de comunicación en la empresa, por la ausencia de los jefes.

5.- ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?

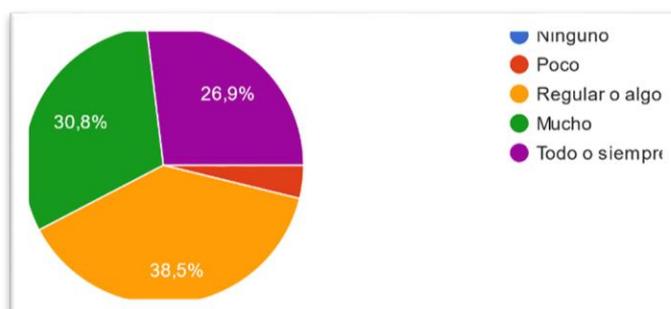


Gráfico 37 Comunicación - Pregunta 5

Análisis: Los datos de las encuestas realizadas a los colaboradores, detalla que el 38,50%(Regular o algo) la interacción con personal de mayor jerarquía, mientras 30,80%(Mucho) seguidamente 26,90%(Todo o siempre).

Interpretación: Se visualiza con los resultados de las encuestas la falta interacción, confianza con el personal de mayor rango.

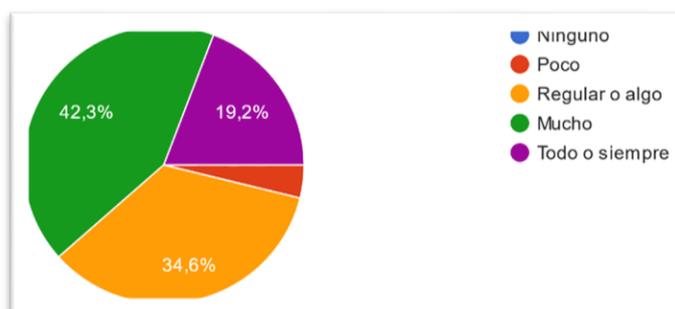
6.- ¿En la empresa, se afronta y supera los obstáculos?



Análisis: Los datos estadísticos de las encuestas realizadas, señala que 46,20%(Mucho) afrontan y superan los obstáculos en la empresa, mientras con el 26,90%(Regula o algo) seguidamente el 23,10%(Todo o siempre).

Interpretación: Se visualiza la ausencia de comunicación entre los jefes y los empleados para afrontar los obstáculos.

7.- ¿La empresa fomenta y promueve la comunicación entre todo el personal?



Análisis: Los datos estadísticos que reflejan las encuestas realizadas, señala un 42,30%(Mucho) fomenta y promueve la comunicación en toda la empresa, mientras descende con el 34,60%(Regular o algo) y seguidamente el 19,20%(Todo o siempre).

Interpretación: Se visualiza un intervalo medio de las encuestas realizadas, la ausencia de la comunicación.

8.- ¿El jefe escucha los planes internos?

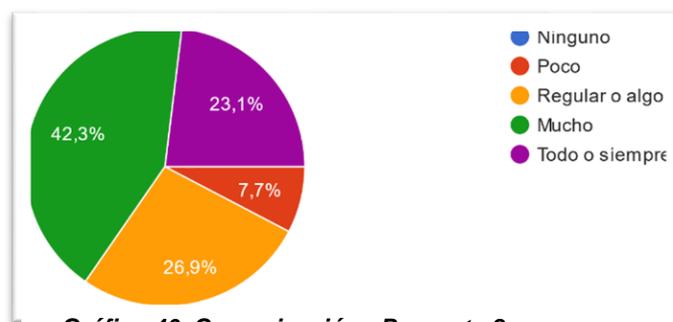


Gráfico 40 Comunicación - Pregunta 8

Análisis: Los datos emitidos por las encuestas realizadas, señaló que un 42,30%(Mucho) el jefe escucha los planes internos por parte de sus empleados, mientras desciende al 26,90%(Regular o algo), seguidamente 23,10%(Todo o siempre) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa un nivel medio, el jefe evita escuchar los planes mocionados por sus colaboradores.

9.- ¿Existe la colaboración entre el personal de diferentes áreas?

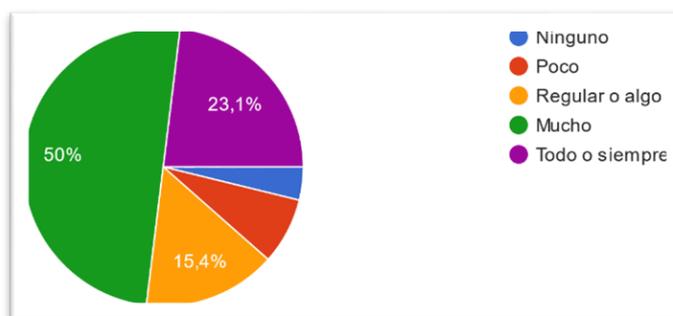


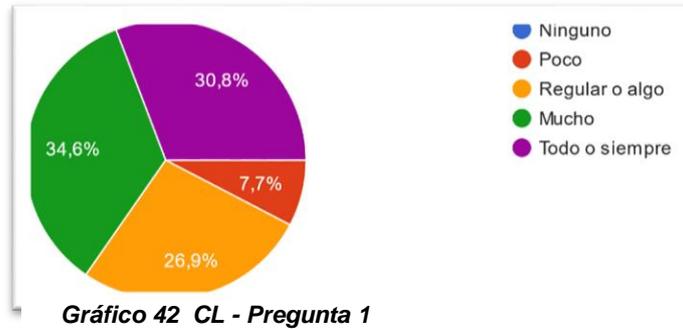
Gráfico 41 Comunicación - Pregunta 9

Análisis: Los datos de las encuestas realizadas, señala un 50%(Mucho) la existencia de colaboración entre las diferentes áreas, mientras con el 23,10%(Todo o siempre), seguidamente el 15,40%(Regular o algo).

Interpretación: Mediante estos datos, se detalla interiormente en la empresa existe un nivel medio de la colaboración entre sí.

CONDICIONES LABORALES

1.- ¿Considera usted que tiene todos los recursos necesarios para desarrollar sus actividades?



Análisis: Los datos obtenidos de las encuestas realizada, señala con 34,60%(Mucho) cuentan con los recursos necesarios para desarrollar sus actividades laborales, mientras desciende al 30,80%(Todo o siempre), seguidamente el 26,90%(Regular o algo) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa un nivel bajo de administración en la empresa, reflejando la falta de los recursos para el desarrollo de las actividades.

2.- ¿Considera justo el ambiente de trabajo en el que desarrolla sus actividades?

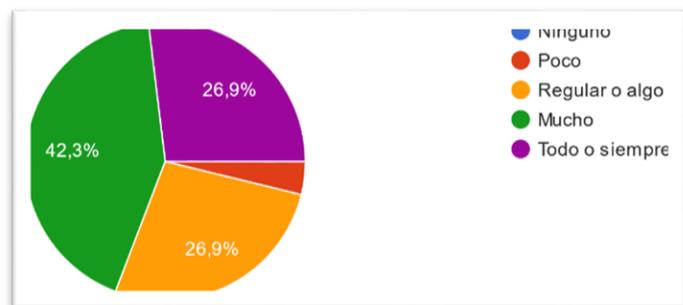


Gráfico 43 CL - Pregunta 2

Análisis: Los datos generados por las encuestas contestadas, señala el 42,30%(Mucho) el justo ambiente de trabajo para su desarrollo de las actividades, continuación el 26,90%(Todo o siempre) y seguidamente 26,90%(Regular o algo).

Interpretación: Se menciona a través de los resultados, indicando que hay un ambiente laboral inadecuado.

3.- ¿Le capacitan o retroalimentan sobre las funciones que desarrolla en su departamento?

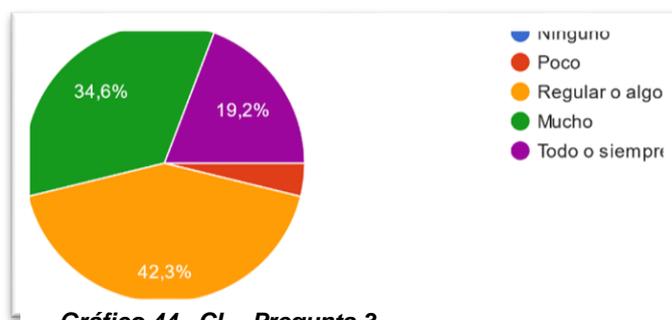


Gráfico 44 CL - Pregunta 3

Análisis: Los datos emitido por las encuestas contestadas, indica el 42,30%(Regular o algo) que existe retroalimentación y/o capacitación sobre las funciones a desarrollar en sus respectivas áreas, mientras otro el 34,60%(Mucho) y seguidamente 19,20%(Todo o siempre).

Interpretación: Se visualiza el intervalo de respuestas, existe mal organización en el desarrollo de capacitar al personal.

4.- ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación me permiten desempeñar mis funciones con normalidad?

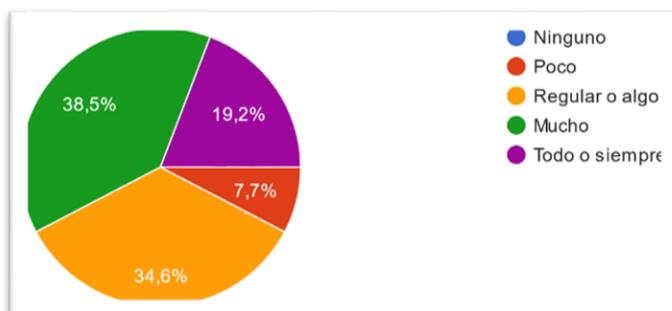


Gráfico 45 CL - Pregunta 4

Análisis: Los datos obtenidos por las encuestas realizadas, señala un 38,50%(Mucho) las condiciones son de maneras adecuadas para el desarrollo de las actividades, mientras otro con el 34,60%(Regular o algo), seguidamente 19,20%(Todo o siempre) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se observa que por falta de organización, liderazgo y gestión existen espacios no adecuados para laborar.

5.- ¿Está satisfecho con el salario de acuerdo a las labores que realizan en la empresa?

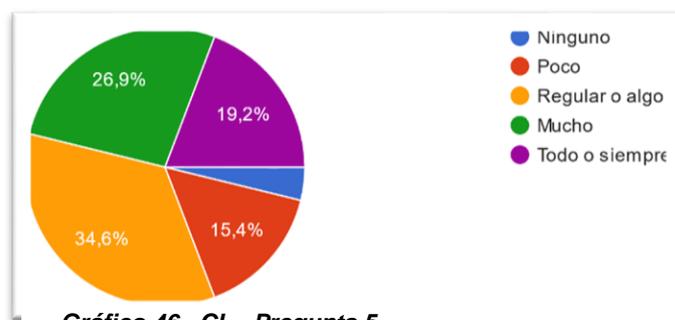


Gráfico 46 CL - Pregunta 5

Análisis: Los datos obtenidos de las encuestas contestadas, señala un 34,60%(Regular o algo) satisfechos con el salario acorde a sus horas laborables en la empresa, por el contrario, el 26,90%(Mucho), seguidamente 19,20%(Todo o siempre) y por último 15,40%(Poco).

Interpretación: Se observa que los resultados indica que las horas laborales conlleva a un sueldo no acorde a su desempeño.

6.- ¿Estás satisfecho con los beneficios sociales, económicos y laborales que ofrece la empresa?

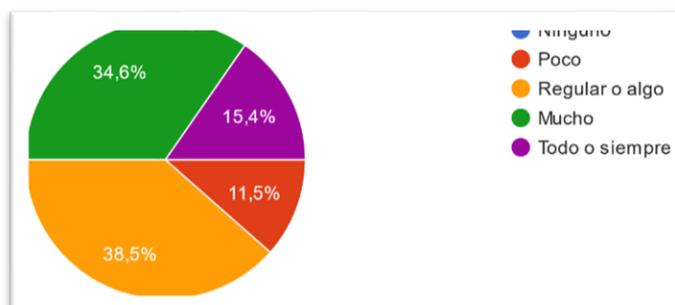
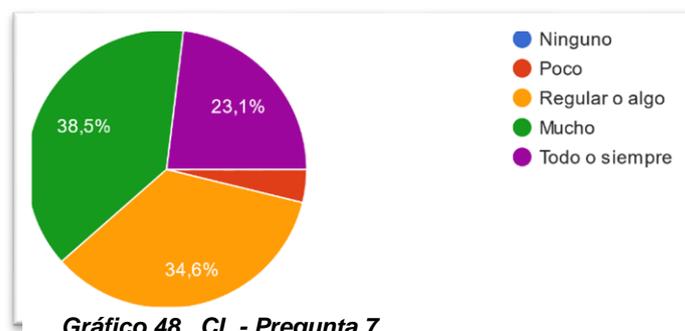


Gráfico 47 CL - Pregunta 6

Análisis: Los datos emitidos por las encuestas realizadas, señala un 38,50%(Regular o algo) satisfechos con todos los beneficios de ley, mientras el 34,60%(Mucho), seguidamente 15,4%(Todo o siempre) y por último 11,50%(Poco).

Interpretación: Se visualiza la ausencia de baja administración, con esto conlleva no estar acorde con los beneficios.

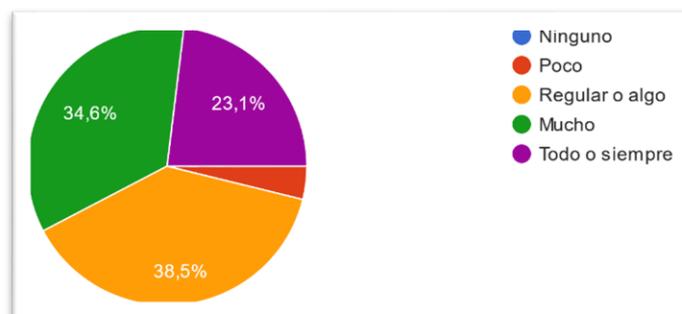
7.- ¿Piensa que es un buen lugar para trabajar y te gustaría continuar en la empresa?



Análisis: Los datos obtenidos de las encuestas contestadas, señala un 38,50%(Mucho) desean continuar trabajando por ser un buen lugar de trabajo, mientras otro desciende con el 34,60%(Regular o algo), seguidamente el 23,10%(Todo o siempre).

Interpretación: Se visualiza con resultados un nivel bajo de trato y varias situaciones que brinda la empresa, conlleva a no estabilizarse en lugar de trabajo.

8.- ¿Desde qué ingresaste a la empresa se ha ido transformando en un lugar mejor para trabajar?



Análisis: Los datos obtenidos por las encuestas realizadas, indica el 38,50%(Regular o algo) el proceso de transformación es lento, mientras el 34,60%(Mucho) y por último 23,10%(Todo o siempre).

Interpretación: Se observa que la empresa por falta de comunicación y cambios internos evita avanzar los procesos para mejorar.

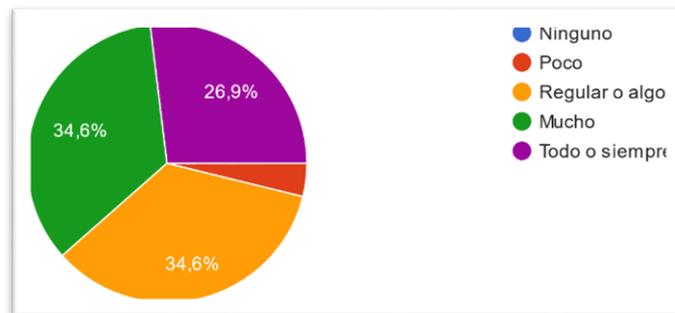
9.- ¿Existe buena administración de los recursos de la empresa?



Análisis: Los datos obtenidos de las encuestas realizadas, señala un 38,50%(Mucho) existe una buena administración de los recursos, mientras que el 34,60%(Regular o algo), seguidamente el 19,20%(Todo o siempre) y por último 7,70%(Poco).

Interpretación: Se visualiza un nivel medio de administración de los recursos de la empresa, evitando establecer espacios adecuados para laborar.

10.- ¿Disponen de una tecnología actualizada?



Análisis: Los datos emitidos por las encuestas contestadas, señala un 34,60%(Mucho) existe la tecnología adecuada en la empresa, así mismo el 34,60%(Regular o algo) y seguidamente el 26,90%(Todo o siempre).

Interpretación: Se observa que la empresa cuenta con tecnología nivel medio, por la ausencia o falta de organización de los jefes.

De igual forma, se lleva a cabo el análisis e interpretación de cada una de las preguntas. A continuación, se detalla los resultados de los clientes:

Cantón

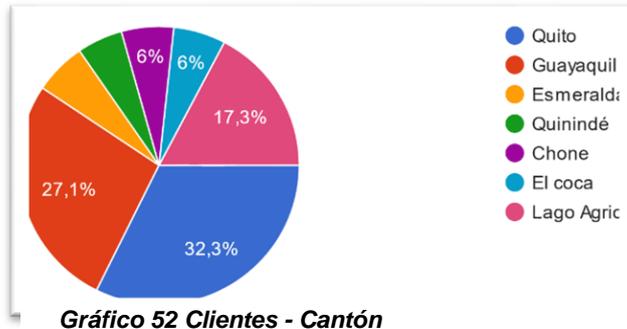


Gráfico 52 Clientes - Cantón

Análisis: Los datos obtenidos en las encuestas realizada a los clientes de la empresa Ecaute, se observa con el 32,30% Matriz Quito, 27,10% Matriz Guayaquil, 17,30% la sucursal Lago Agrio siendo los encuestados con mayor porcentaje.

Género

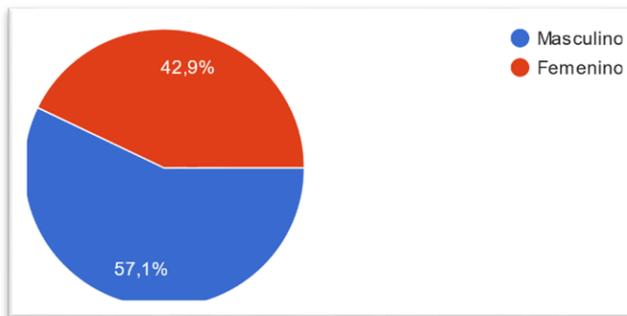


Gráfico 53 Cliente – Género

Análisis: Datos obtenidos de las encuestas realizadas, emite que tienen 57,10% colaboradores Masculino y el 42,90% Femenino.

Edad

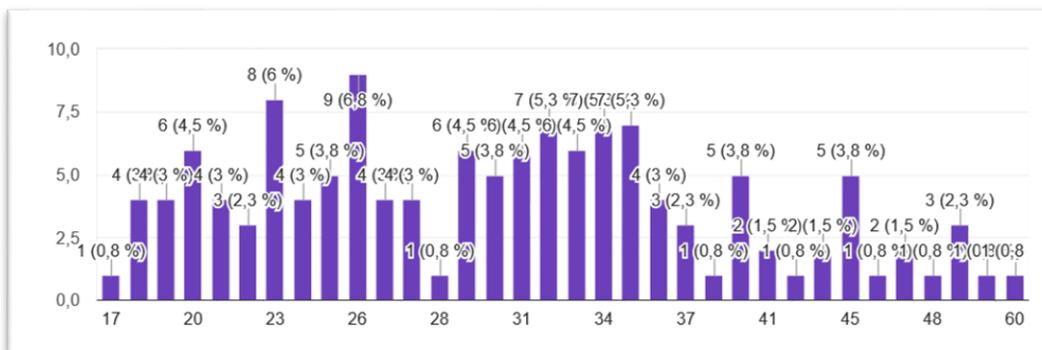


Gráfico 54 Cliente - Edad

Análisis: Datos generados de las encuestas se puede observar que mayor porcentaje del 6,80% corresponde edad 26 años, mientras el siguiente con 6% es de 23 años, seguidamente el 5,3% edades de 32, 34 y 35 años.

DIMENSIÓN 1: ELEMENTO TANGIBLE

1.- ¿Ecaute cuenta con equipos innovadores en cada una de las oficinas?

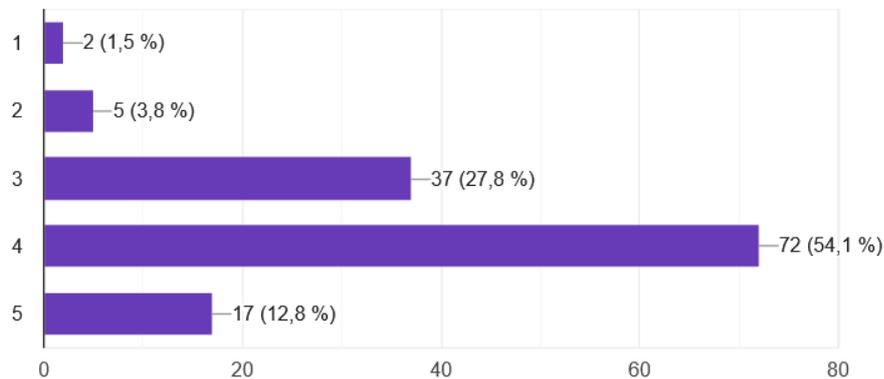


Gráfico 55 DM1 PREG 1

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, señala que el 54,10% cuenta con equipos buenos e innovadores en cada área, mientras otro desciende el porcentaje como 27,8%, seguidamente 12,80%.

Interpretación: Cada área no cuenta con su mayor cantidad de equipos en buen estado e innovadores, mencionando por el nivel bajo de administración de los recursos.

2.- ¿Las instalaciones físicas de Ecaute son visualmente llamativas?

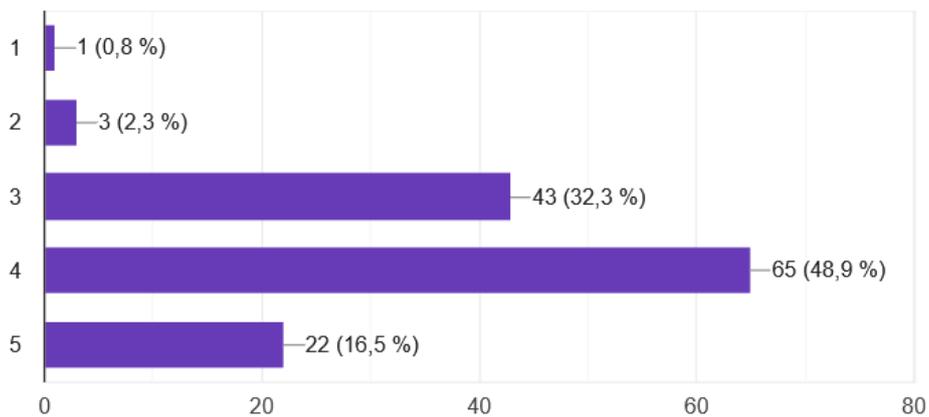


Gráfico 56 DM1 PREG 2

Análisis: Una vez analizada la pregunta realizada, indica el 48,90% las instalaciones son visualmente llamativas, al contrario de otros se baja el porcentaje de 32,30%, así mismo el 15,50%.

Interpretación: Las instalaciones de la empresa están en un nivel intermedio de adecuadas, buenas.

3.- ¿Los asesores comerciales y empleados relacionados con la atención al cliente presentan apariencia agraciada y confiable?

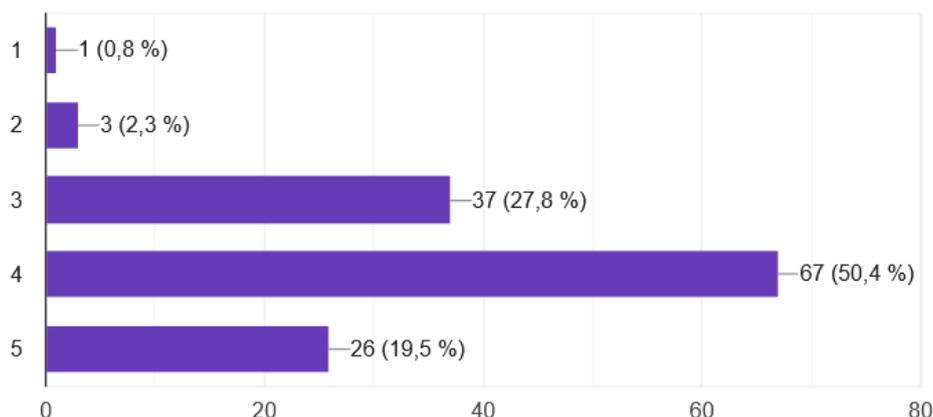


Gráfico 57 DM1 PREG 3

Análisis: Una vez analizadas la pregunta contestada, señala un 50,40% de los asesores y empleados tiene relación atención al cliente de manera agraciada y confiable, mientras otros deciden el 27,80% y seguidamente 19,50%.

Interpretación: Dentro de la empresa se evidencian problemas de presentación de imagen conjuntamente con la comunicación, mostrando la inconformidad del cliente.

4.- ¿La publicidad de Ecaute es clara sobre los servicios que ofrece?

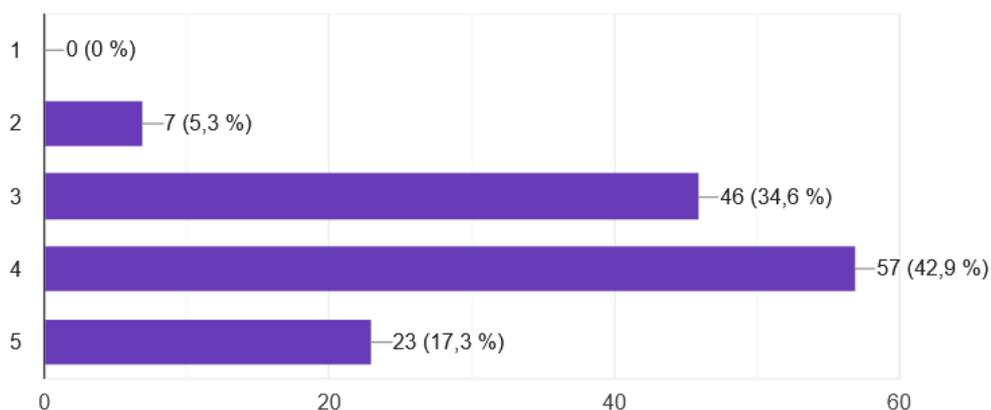


Gráfico 58 DM1 PREG 4

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, indica un 42,90% que los servicios que brindas son de manera clara, en tal manera los demás dan un 34,60%, seguidamente el 17,3%.

Interpretación: La empresa internamente se observa por la falta de comunicación y/o liderazgo para dirigir una publicidad clara y ayudar promover.

DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD

1.- ¿Ecaute cumple con lo que promete, quiere decir que cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo hace?

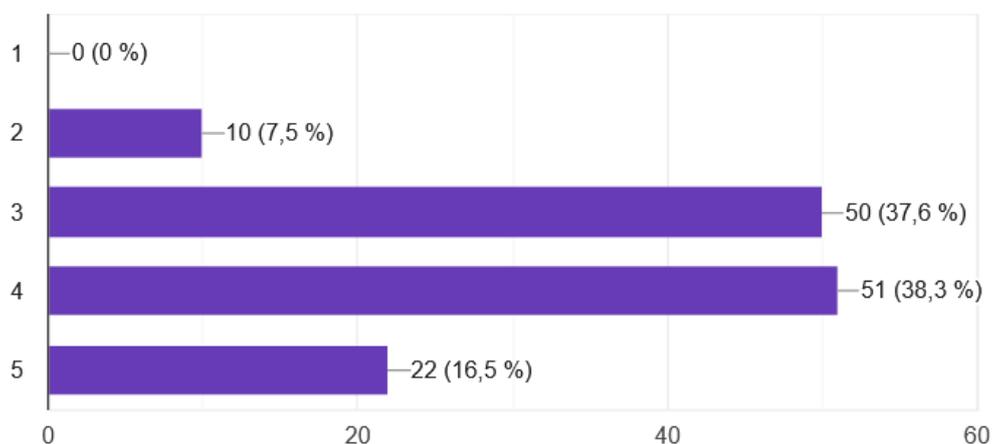


Gráfico 59 DM2 PREG 1

Análisis: Una vez analizada la pregunta realizada, menciona un 38,30% cumple con lo que indica o promete en algún tiempo determinado, pero otros dan un porcentaje del 37,60%, seguidamente el 16,50%.

Interpretación: La empresa visualiza falta de confianza y compromiso en los establecido durante sus horas laborables.

2.- ¿Al momento de que un cliente tenga algún problema, Ecaute hace que este sienta un claro interés en dar solución?

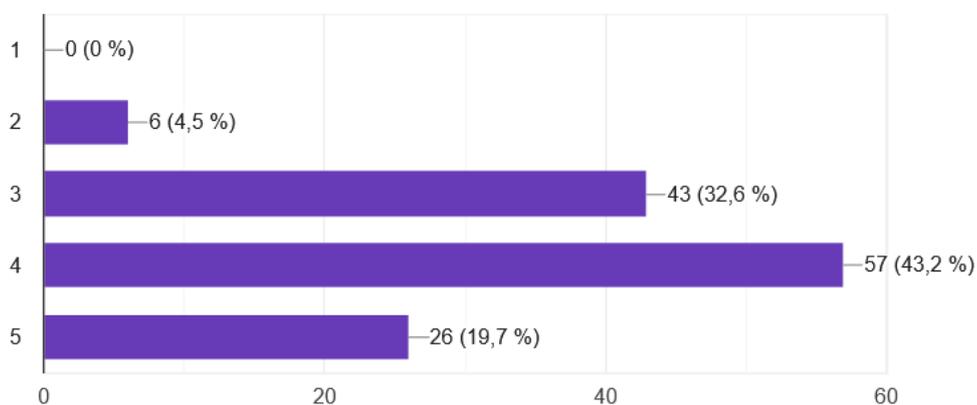


Gráfico 60 DM2 PREG 2

Análisis: Analizada la pregunta realizada, señala un 43,20% ayuda al cliente a ir conforme a la necesidad requerida, mientras los demás indican un 32,60% y seguidamente el 19,70%.

Interpretación: La empresa indica que el problema de fiabilidad interna se encuentra en un nivel medio, para ayudar con cumplir la necesidad del cliente.

3.- ¿Ecaute ofrece momentos agradables a los clientes que asisten o requieren por primera vez algún servicio?

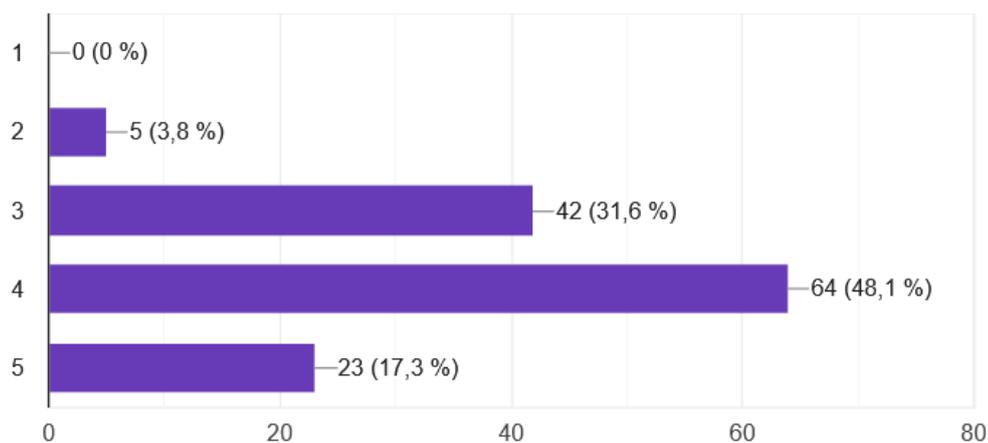


Gráfico 61 DM2 PREG 3

Análisis: Una vez analizada la pregunta realizada, señala el 48,10% la empresa ofrece momentos agradables a los clientes mientras esperan por el servicio, por otro lado, lo demás mencionan el 31,60% y seguidamente un 17,30%.

Interpretación: La empresa se observa la falta de brindar una imagen o atención al cliente durante el momento del servicio.

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

1.- ¿Ecaute, procura atender a los clientes en el menor tiempo posible?

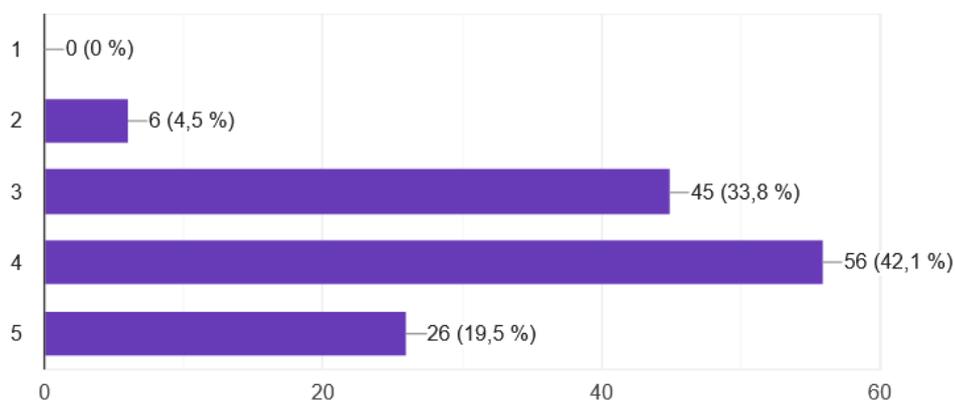


Gráfico 62 DM3 PREG 1

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, indica un 42,10% la empresa procura atender a los clientes en tiempo menor, mientras los demás mencionan el 33,80% y seguidamente un 19,50%.

Interpretación: La empresa existe falta de capacitaciones de atención al cliente, donde debería ser la prioridad de los jefes inmediatos.

2.- ¿Los colaboradores de Ecaute ofrecen un servicio rápido y oportuno a sus clientes?

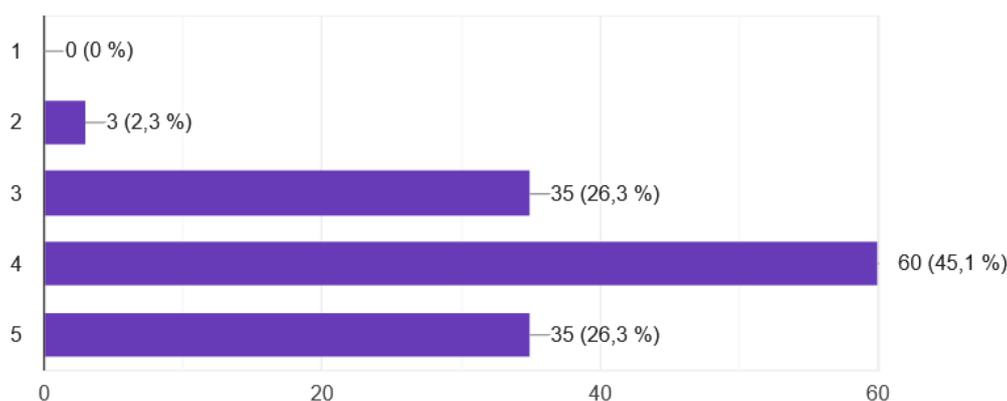


Gráfico 63 DM3 PREG 2

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, señala un 45,10% ofrece un servicio rápido y oportuno hacia los clientes, mientras los demás mencionan un 26,3%.

Interpretación: La empresa mantiene problemas de atención al cliente para promover la rapidez y capacidad de responder en un tiempo corto.

3.- ¿Está usted de acuerdo con que Ecaute lo haga esperar sentado para realizar un trámite?

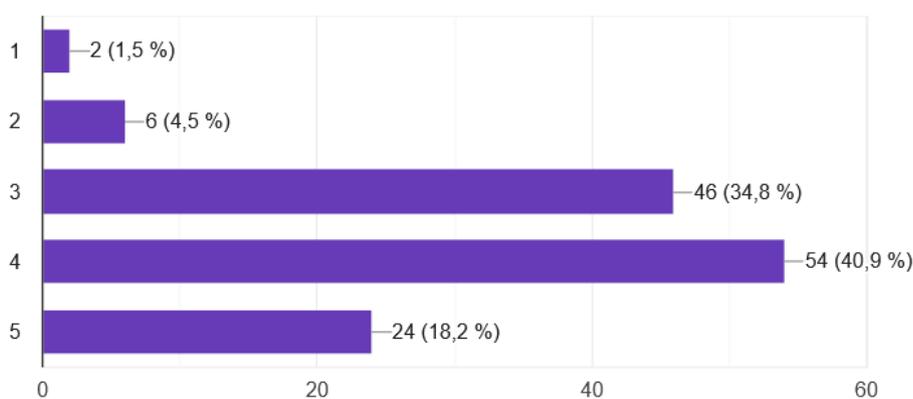


Gráfico 64 DM3 PREG 3

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, indica un 40,90% estar de acuerdo mantenerse sentada hasta ser atendido por los colaboradores, mientras los demás mencionan un 34,8% y seguidamente 18,20%.

Interpretación: La empresa visualiza un inconveniente de falta de capacidad de atención y trato al cliente.

4.- ¿Los trabajadores de Ecaute jamás se encuentran muy atareados para dar respuesta a las inquietudes de sus clientes?

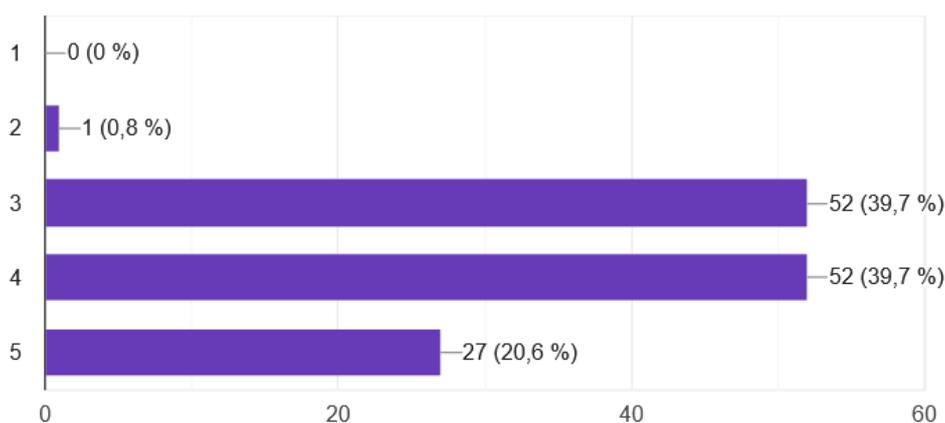


Gráfico 65 DM3 PREG 4

Análisis: Una vez analizada la pregunta realizada, menciona un 39,70% los colaboradores se encuentran atareados para dar una respuesta a las inquietudes del cliente, así mismo es el 39,70 y seguidamente el 20,60%.

Interpretación: La empresa visualiza la falta de comunicación conjuntamente la capacidad de dar un buen servicio al cliente.

5.- ¿El servicio ofrecido por Ecaute es el adecuado con relación al tiempo indicado?

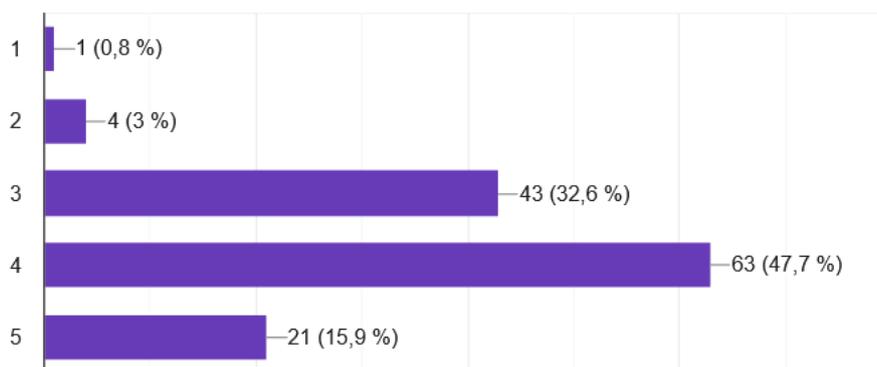


Gráfico 66 DM3 PREG 5

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, indica un 47,70% el servicio brindado va con el tiempo establecido, siendo lo demás con el 32,60% y seguidamente el 15,90%.

Interpretación: La empresa se observa la falta de rapidez de dar respuesta de los colaboradores en diferentes áreas.

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

1.- ¿El comportamiento de los colaboradores de Ecaute transmiten confianza a los clientes?

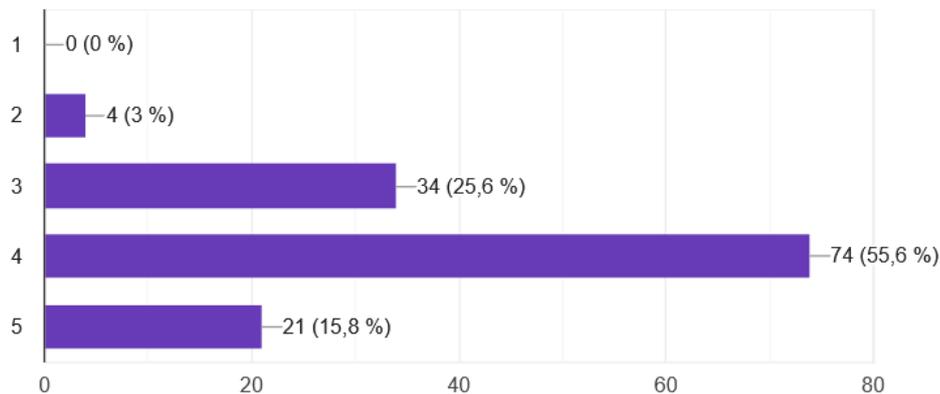


Gráfico 67 DM4 PREG 1

Análisis: Una vez analizada la respuesta realizada, señala un 55,60% los colaboradores transmiten confianza a los clientes, mientras los demás el 25,60% y seguidamente un 15,80%.

Interpretación: La empresa se observa que debe seguir procesando los cambios seguros en diferentes aspectos a los colaboradores, así conllevando a mejorar.

2.- ¿Los clientes muestran seguridad y confianza al momento de desarrollar una actividad en las instalaciones de Ecaute?

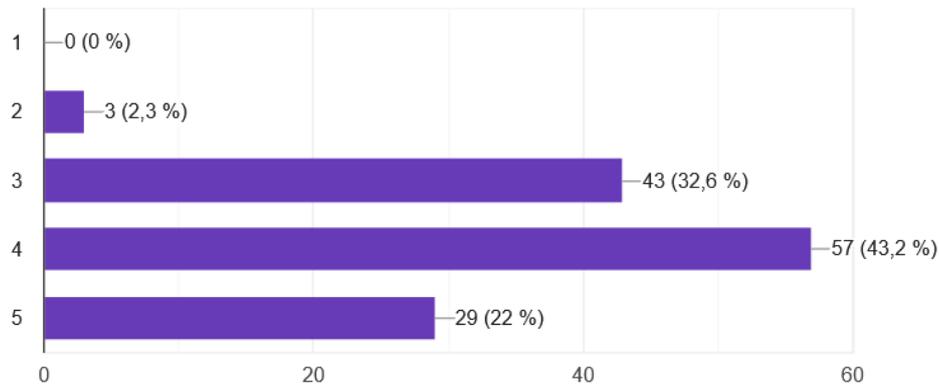


Gráfico 68 DM4 PREG 2

Análisis: Una vez analizada la pregunta realizada, señala un 43,20% seguros de que brindan seguridad y confianza al desarrollar las actividades dentro de las instalaciones, mientras otros indican el 32,60% y seguidamente 22%.

Interpretación: La empresa se observa un nivel de seguridad bajo, por lo tanto, llevar a cabo capacitaciones emocionales y psicológicas.

3.- ¿El Ecaute brinda seguridad y respaldo sobre sus datos personales?

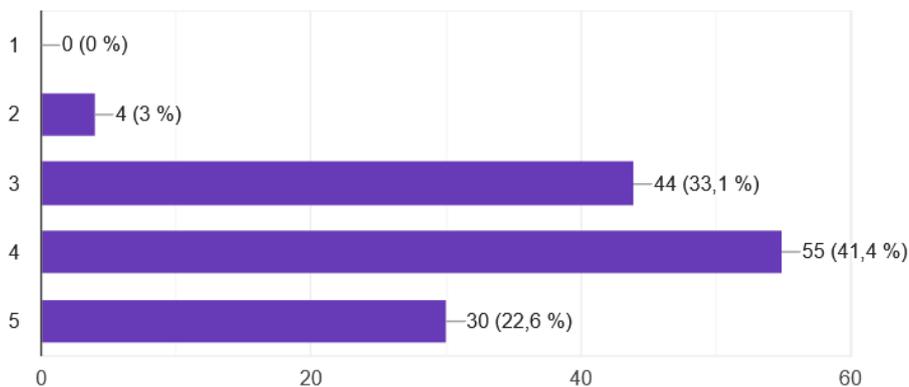


Gráfico 69 DM4 PREG 3

Análisis: Una vez analizada la preguntas contestada, indica el 41,40% brinda seguridad y respaldo en la confidencialidad de datos personales, pero los demás mencionan el 33,10% y seguidamente un 22,60%

Interpretación: La empresa visualiza la falta de compromiso en la seguridad en cada área.

4.- ¿Todo el personal de Ecaute involucradas en la atención al cliente, presentan conocimientos suficientes para responder a las preguntas surgidas en el momento de solicitar algún servicio?

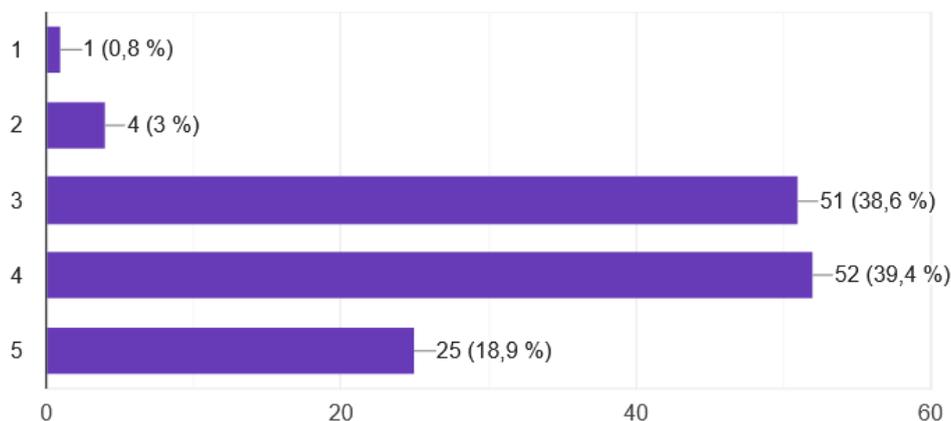


Gráfico 70 DM4 PREG 4

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, señala que el 39,40% que todo el personal de la empresa se involucra en atender al cliente, ayudando a resolver las necesidades, mientras los demás indica un 38,60% y seguidamente 18,90%.

Interpretación: La empresa visualiza la falta de seguridad en los colaboradores de responder de manera adecuada y en tiempo establecido.

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

1.- ¿Los colaboradores de Ecaute son amables al momento de atender a sus clientes?

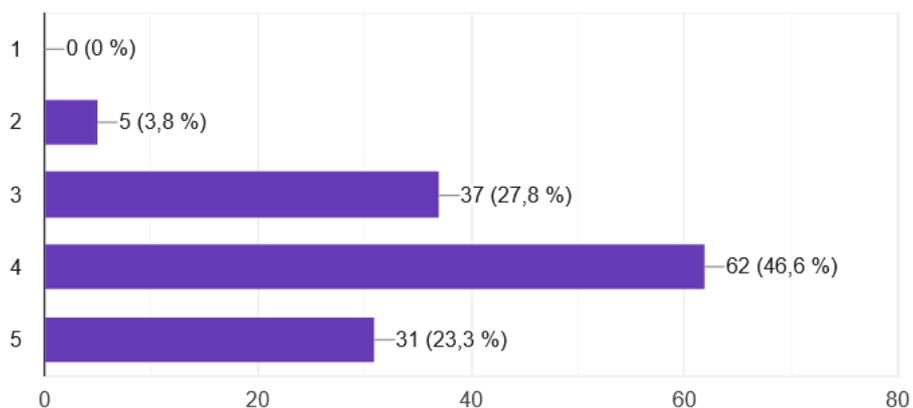


Gráfico 71 DM5 PREG 1

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, señala un 46,60% los colaboradores son amables al atender, pero otros indican el 27,80% y seguidamente 23,3%.

Interpretación: La empresa se observa por falta valores o empatía al momento de interactuar con el cliente.

2.- ¿Los colaboradores de Ecaute lo atienden de manera cordial?

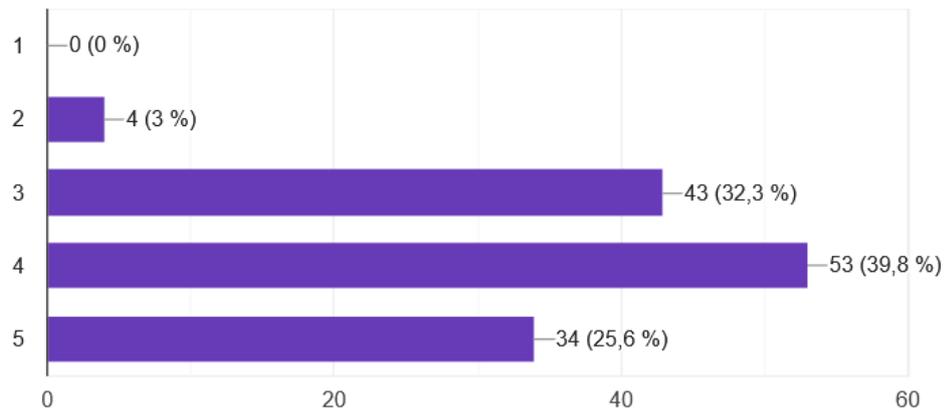


Gráfico 72 DM5 PREG 2

Análisis: Una vez analizada la pregunta contestada, menciona un 39,80% atienden los colaboradores de manera cordial, mientras otros indican el 32,3% y seguidamente un 25,60%.

Interpretación: La empresa visualiza con el resultado, la falta de valores de los colaboradores hacia los clientes.

3.- ¿Ecaute presenta horarios y demás canales de atención en horarios de trabajo convenientes para todos los clientes?

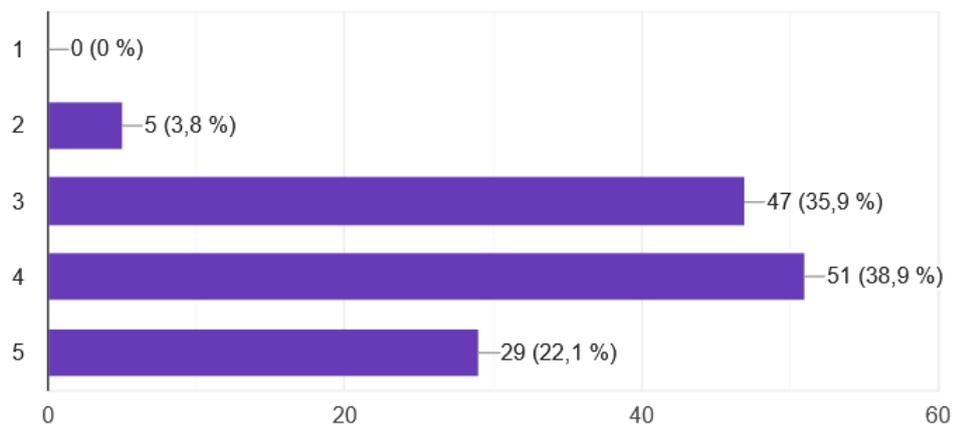


Gráfico 73 DM5 PREG 3

Análisis: Una vez analizada la pregunta realizada, menciona un 38,90% la empresa brinda un cronograma de horarios acorde a los necesidad y tiempo del cliente, mientras los demás indican el 35,9% y seguidamente 22,10%.

Interpretación: La empresa se observa la falta de un control de cronogramas de horarios, permitiendo estar adecuados a la necesidad.

4.- ¿Ecaute se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?

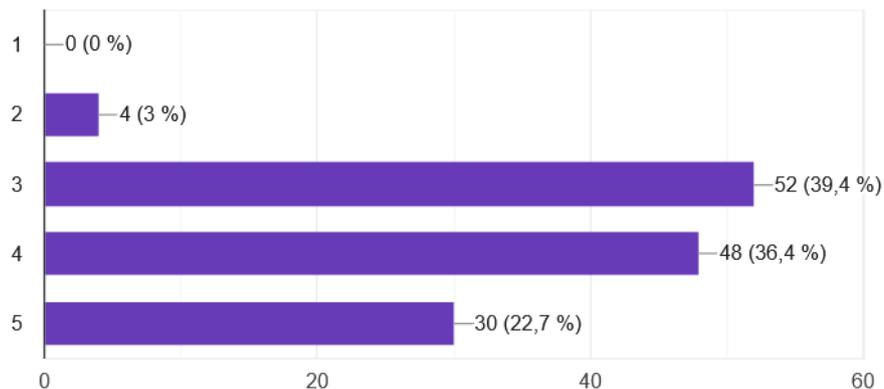


Gráfico 74 DM5 PREG 4

Análisis: Una vez analizada la preguntas contestada, señala un 39,40% se preocupa los intereses de los clientes, por otros sería el 36,40% y seguidamente 22,70%.

Interpretación: La empresa visualiza la falta de compromiso hacia los clientes, permitiéndole que sientan seguros y/o empáticos.

5.- ¿Ecaute comprende las necesidades específicas de sus clientes?

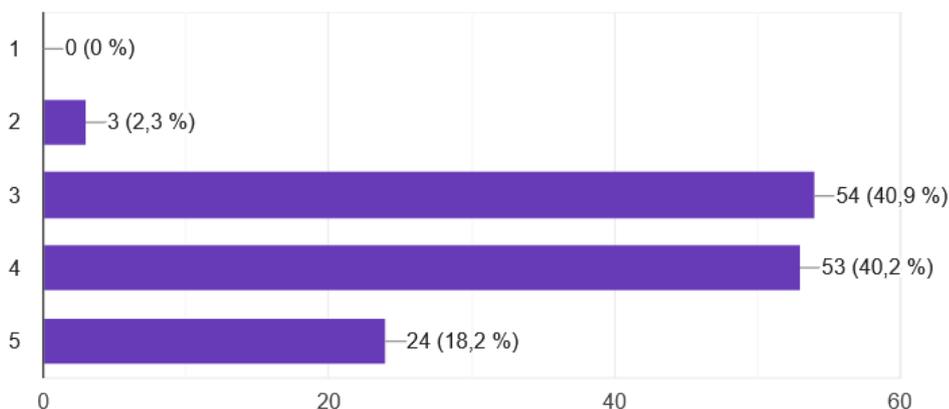


Gráfico 75 DM5 PREG 5

Análisis: Una vez analizada la pregunta realizada, señala un 40,90% comprende las necesidades específicas de los clientes, mientras lo demás indican el 40,20% y seguidamente un 18,20%.

Interpretación: La empresa visualiza la falta de interés por los clientes, un control de los colaboradores y evaluarlos.

1.3.1. Procesamiento de datos resultado.

Una vez finalizada las encuestas con la técnica de Likert y el cuestionario basado en la calidad del servicio el modelo Servqual, se aplicaron criterios estadísticos para la tabulación de cuadros, a continuación, se muestran como están estructurados.

En el resumen de las encuestas para medir el clima laboral, se interpreta que dentro de la empresa su clima laboral es favorable, mientras con el cuestionario para medir el servicio de calidad, se demuestra que hay un mayor porcentaje a la satisfacción por parte del cliente del servicio de la empresa Ecaute, siendo que la hipótesis como resultado final, el cual al cruce de información de los datos estadísticos obtenidos se rechaza, y reflejando que no hay relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente

Tabla 6 Datos de la Investigación (clima laboral)

RESPUESTAS	PORCENTAJES DE FACTORES				
	AUTORREALIZACIÓN	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISIÓN	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES
Todo o siempre	21%	27%	25%	25%	22%
Mucho	44%	41%	33%	41%	36%
Regular o algo	28%	22%	29%	28%	35%
Poco	5%	10%	11%	3%	5%
Ninguno	2%	0%	2%	3%	2%

Elaborado por: Rubi Paladinez

En la Tabla 6, indica la interpretación de la encuesta con los 5 factores ya mencionados hacia el clima laboral, aplicados a todos los colaboradores conformados en la empresa Ecaute y sus sucursales, en términos generales es favorable, debido a que los trabajadores dieron la respuesta de Mucho (conforme) a todos los factores en un porcentaje medio, y que son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con esto es decir debemos reforzar o mejorar, obteniendo como objetivos que la mayoría de los trabajadores se mantenga en un ambiente y/o clima laboral acorde a su desarrollo de las actividades.

Tabla 7 Datos de la Investigación (satisfacción del cliente)

RESPUESTA S	PORCENTAJE DE DIMENSIONES				
	ELEMENTO S TANGIBLES	FIABILIDA D	CAPACIDA D DE RESPUEST A	SEGURIDA D	EMPATÍ A
1 (MUY MALO)	1%	0%	0%	0%	0%
2 (MALO)	3%	5%	3%	3%	3%
3 (NORMAL)	31%	34%	33%	32%	35%
4 (BUENO)	49%	43%	43%	45%	40%
5 (MUY BUENO)	17%	18%	20%	20%	22%

Elaborado por: Rubi Paladinez

En la Tabla 7, se muestra las respuestas del cuestionario para medir la satisfacción del cliente de la Empresa Ecaute y sus sucursales, donde se interpreta en el rango de 50% de los clientes están mencionando que están de acuerdo con el servicio y la atención recibida por la empresa. Significa está cumpliendo con las expectativas de todos sus clientes.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Un plan de acción establece metas, los objetivos, los entregables, el progreso y los planes de acción lo ayudará a implementar su plan de cinco años de manera más efectiva. Mirando sus objetivos desde una perspectiva holística, puede predecir los desafíos que anticipa. Esto le permite predecir con mayor precisión los resultados esperados. A medida que el programa ingresa al período del proyecto de cinco años, una amplia gama de metas a largo plazo, metas medibles y la capacidad de establecer los resultados esperados son esenciales para comprender las diferencias positivas en las organizaciones (*¿Qué es un plan de acción?*, 2018).

El ambiente empresarial laboral es el medio físico en el que se desarrolla la actividad. En las operaciones del día a día, puede ser importante mantener tendencias altas para lograr las metas propuestas por la organización. O podría retrasarlo si el empleado está desanimado.

Los instrumentos de medición del análisis con la escala de niveles de percepción global, basado en una técnica de Likert para el clima laboral, en funciones de cinco factores o criterios como son: la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales que se fundamenta en estadístico y cualitativo hacia los colaboradores.

Para los clientes mediante modelo SERVQUAL de las 5 dimensiones a la calidad del servicio o satisfacción del cliente son los siguientes: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El mismo autor tiene una estrategia de talento. Proceso de análisis estratégico donde el diagnóstico es fundamental analizar las amenazas y oportunidades existentes en las relaciones humanas. Después de completar la primera fase del plan de análisis estratégico Enfoque de la implementación de la estrategia en la empresa.

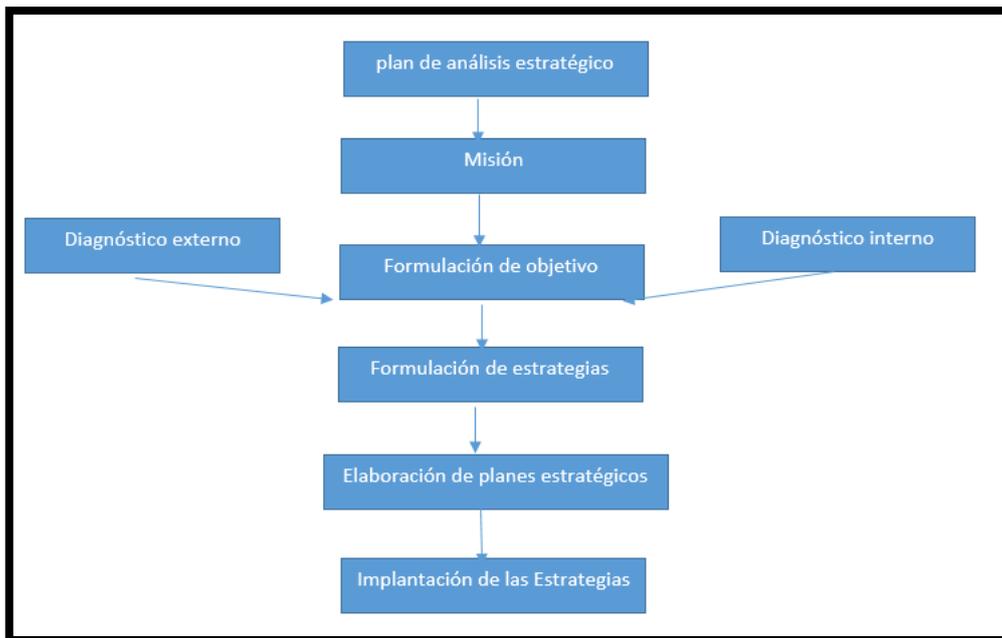


Gráfico 76 Plan estratégico

De acuerdo a la metodología de la medición del clima laboral para diferentes organizaciones, se basó en mecanismos metodológicos como la encuesta y cuestionario que miden componentes de liderazgo, compromiso institucional y entorno.

2.2. Descripción de la propuesta

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de diseñar un plan de mejoras para el desarrollo del personal y el éxito de la satisfacción del cliente, en efecto ayudar al proceso de mantener un ambiente laboral adecuado entre los colaboradores y por parte del cliente brindar un servicio de calidad y calidez.

A continuación, se detalla el plan de mejoras enfocado al análisis realizado mediante factores a fortalecer logrando llegar al 90% del clima laboral y la satisfacción del cliente para el año 2022.

Tabla 8 Factores/colaboradores

FACTORES DE COLABORADORES		
LIDERAZGO	COMPROMISO	ENTORNO DE TRABAJO
Credibilidad	Apertura al cambio	Herramientas
Comunicación	Desarrollo	Instalaciones
Participación	Equidad	Equilibrio persona
Evaluación	Integración	
Organización		
Cumplimento		

Elaborado por: Rubi Paladinez

a. Estructura general

Mediante el gráfico muestro la estructura general de la propuesta para la empresa Ecaute.

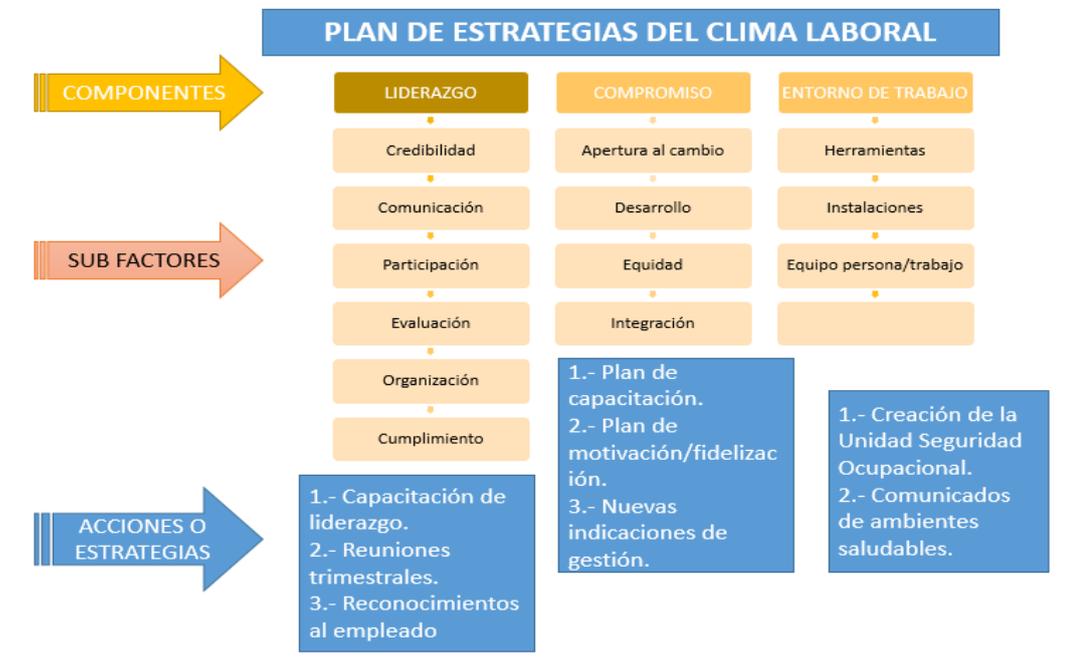


Gráfico 77 PLAN DE ESTRATEGIAS

b. Explicación del aporte

Presente el funcionamiento y empleo de cada componente de la propuesta para fortalecer el clima laboral y satisfacción del cliente.

Tabla 9 PLAN DE ESTRATEGIAS

DETALLE DE LAS ESTRATEGIAS							
Estrategia	Área	Acciones	Medio de verificación	Presupuesto	Tiempo de ejecución	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Fortalecer el LIDERAZGO con constante capacitaciones a los jefes y personal, concientizando el trabajo en equipo.	TALENTO HUMANO	Desarrollar estrategias gerenciales a nivel superior.	Listado de asistencia a capacitaciones	\$200	Primer trimestre (10 días) Segundo trimestre (15 días) Tercer Trimestre (15 días) Cuarto trimestre (20)	100%	Las capacitación deben ser dadas constantemente
Mantener reuniones trimestrales para fomentar el LIDERAZGO con el personal de diferentes áreas con la jerarquía superior,	TALENTO HUMANO	Realizar seguimientos o control de reuniones a los equipos de trabajo.	Actas de reuniones	\$300	Semanalmente	100%	Las reuniones debe mantenerse siempre en la empresa.

promoviendo la integración y comunicación.							
Lograr objetivos en función de metas para enfatizar el LIDERAZGO.	TALENTO HUMANO	Realizar un manual de control del personal donde indique logros o reconocimientos	Convocatorias al personal	\$300	Trimestralmente	100%	Los reconocimientos deben ser acorde al desempeño de los empleados
Mantener plan de COMPROMISOS efectivo	TALENTO HUMANO	Desarrollo del plan de capacitación de la empresa para en si mejorar las habilidad, aptitudes y mantenerse actualizado en conocimientos	Registro de asistencia del personal	%450	Trimestralmente	100%	Mantenerse con los planes de forma continua
Capacitaciones con programas de fidelización y	TALENTO HUMANO	Realizar concurso, o comisiones para	Grabaciones de las acciones trabajadas	%320	Mensualmente	100%	Las capacitaciones

motivación para enfatizar el COMPROMISO.		el desarrollo de los programas y tener convenios para el seguimiento del personal, generando mecanismos de ayuda.					debe ser continuas.
Enaltecer nuevos indicadores de gestión, COMPROMISO y revisión de metas programadas.	TALENTO HUMANO	Levantamiento de los indicadores realizados en la empresa Ecaute para el año 2022 y una revisión.	Formatos de indicadores y formulario de metas programadas	\$500	mensualmente	100%	Realizar revisiones para reajustar o mantenerles acorde a la gestión.
Implementar estrategias de comunicación sobre el ENTORNO DE	TALENTO HUMANO	Mantener comunicados a los empleados de la empresa de los mecanismos de	Diseño comunicacionales	\$450	Trimestralmente	100%	Establecer la continuidad de estas estrategias para el personal.

TRABAJO saludable		promoción saludable, prevención de enfermedades y accidente de trabajo.					

Elaborado por: Rubi Paladinez

c. Estrategias y/o técnicas

Las estrategias propuestas en este proyecto tienen mucho que ver con la realidad de las organizaciones en general. Por lo tanto, este análisis ayuda al Departamento de Recursos Humanos de la empresa Ecaute a mejorar su ambiente de trabajo y así mismo ayuda a mejorar la calidad de servicio hacia el cliente.

Si bien no es muy común que el Ministerio del Trabajo realice mediciones del clima laboral en las instituciones de todos los estados, este estudio en general contribuye significativamente a visualizar los problemas institucionales y permite desmaterializar los métodos de medición del clima. Proponer una estrategia para mejorar el clima laboral conjuntamente con la satisfacción del cliente.

Esta técnica es estratégica en el sector privado para organizaciones pequeñas o grandes porque le da una idea de cómo sus servidores están desplegados en 360 grados en el lugar de trabajo y puede alcanzar sus objetivos sistemáticamente si no tiene una estrategia para reparar sus problemas. Debe aplicar a todas las instituciones o empresas consideradas.

2.3. Validación de la propuesta

Para la elección de especialistas se ha considerado un perfil acorde a los siguientes criterios: formación académica relacionada con el tema investigativo, experiencia académica y/o laboral orientada a la gestión pública y motivación para participar. La siguiente tabla presenta información detallada de los actores seleccionados para la validación del plan de mejoras/estrategias.

Tabla 10 Descripción de perfil de validadores

Nombres y apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
JOOFRE ELEN GÓMEZ GÓMEZ	33	INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	DIRECTOR CCE NS
ANDREA ELIZABETH CHUQUÍN SUÁREZ	5	MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	GERENTE GENERAL BRONSEL
TAMARA GABRIELA	7	INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN	ANALISTA ADMINISTRATIVA ZONAL/COORDINACI

VILLOTA TRUJILLO		PÚBLICA DE GOBIERNOS SECCIONALES	ÓN ZONA 1 Y 2 SENECYT
---------------------	--	-------------------------------------	--------------------------

Elaborado por: Rubi Paladinez

Los objetivos perseguidos mediante la validación son los siguientes:

- Validar la metodología de trabajo aplicada en el desarrollo de la investigación.
- Aprobar los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidas.
- Redefinir (si es necesario) el enfoque de los elementos desarrollados en la propuesta, considerando la experiencia de los especialistas.
- Constatar las posibilidades potenciales de aplicación del plan de mejoras propuesto.

2.3.1. Instrumento para validar

Luego de seleccionar a los profesionales que conformaron el panel para la validación, se procedió a desarrollar los criterios de evaluación. A continuación, se especifican los criterios en mención:

Tabla 11 Criterios de evaluación

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el plan de mejoras y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del plan considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.
Conceptualización	Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos que se producen en la nueva gestión pública.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del plan de mejoras propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos de la propuesta son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Elaborado por: Rubi Paladinez

Una vez puntualizados los criterios utilizados en la validación, se determinó la escala de criterios cualitativos para su evaluación, según el nivel de importancia y representatividad.

Tabla 12 Evaluación según importancia y representatividad

CRITERIOS	EVALUACIÓN SEGÚN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD														
	Evaluador #1					Evaluador # 2					Evaluador # 3				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo o Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Total mente Acuerdo	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo o Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Total mente Acuerdo	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo o Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Total mente Acuerdo
Impacto				X					X						X
Aplicabilidad					X					X					X
Conceptualización					X					X					X
Actualidad					X					X					X
Calidad Técnica				X					X						X
Factibilidad					X				X						X
Pertinencia					X					X					X

Elaborado por: Rubi Paladinez

Tabla 13 Pregunta instrumento de validación

CRITERIOS	PREGUNTAS
Impacto	¿Considera que el plan de mejoras propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público?
Aplicabilidad	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?
Conceptualización	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados?
Actualidad	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse?
Calidad Técnica	¿El plan de mejoras propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?
Factibilidad	¿Es factible incorporar un plan de mejoras por resultados en el sector?
Pertinencia	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?

Elaborado por: Rubi Paladinez

Se han establecido los niveles de importancia y representatividad y un valor máximo de cinco puntos, el cual, será otorgado según el desempeño adecuado del criterio; y un mínimo de un punto en el caso de observarse un cumplimiento insuficiente.

2.3.2. Resultado de la Validación

Según el criterio de evaluadores el 66,70% están de acuerdo que el plan de mejoras propuesto representará un impacto significativo en la generación de valor público, el 33,30% están totalmente acuerdo.

Con un 100% están totalmente acuerdo con los contenidos de la propuesta son aplicables.

Los especialistas dicen el 100% están totalmente acuerdo con los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados.

Validan con el 100% estando totalmente acuerdo sobre los contenidos de la propuesta considerando los procedimientos actuales y nuevos cambios que puedan producirse.

El plan de mejoras propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica, con el 66,70% consideran están de acuerdo y el 33,30% están totalmente acuerdo.

Con el 33,30% están de acuerdo que es factible incorporar un plan de mejoras por resultados en el sector y el 66,70% totalmente acuerdo.

Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado considerando que el 100% están totalmente acuerdo.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 14 Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Diseñar un plan de mejoras para el desarrollo del personal y éxito de la satisfacción del cliente.	Gestión de Talento Humano Clima Laboral Satisfacción del Cliente Cultura Organizacional	En este estudio de investigación se realiza la relación entre 2 variables: Clima laboral y satisfacción del cliente, donde se indica la población de los colaboradores es 53, dando un muestro de 26 encuestados; Así mismo con la población de los clientes siendo de 200, igual dando un muestro de 133 encuestado.	Enfoque Cuantitativo-esquema deductivo. Enfoque Cualitativo-esquema inductivo. Investigación emperica-descriptiva Investigación Explicativa Investigación de campo	La propuesta indicada o enfocada a los factores que durante los tres meses del año 2021 en la empresa Ecaute muestran deficiencia en las mediciones del clima laboral y la satisfacción del cliente, es decir desarrollará un plan de acciones o estrategias para mejorar y/o mantener en un tiempo determinado.	Se aplicó instrumentos de la Encuesta colaboradores y cuestionario cliente a través de Google Drive (formularios) de la Empresa Ecaute y sus sucursales.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Se dio como resultado entre las variables del clima laboral y la satisfacción del cliente, no hay relación, al margen se concluye que los colaboradores que están de acuerdo con los factores del clima laboral, siendo que la empresa si cumple en un rango normal. Por lo tanto, la empresa Ecaute y sus sucursales debe mantenerse ese nivel y realizar mejoras, avances y modificaciones en aquellos factores deficientes ya indicados en la Tabla 6. Además, la empresa Ecaute logrará un éxito en las necesidades del cliente. Siendo que las condiciones de trabajo de los colaboradores deberán mejorar, cuanto esté satisfecho el empleado dentro de la empresa, reflejarán la calidad de servicios y cumpliendo la metas y objetivos.

De acuerdo al análisis, los componentes que se deben mejorar y/o mantener para potenciar el clima laboral son el liderazgo conjuntamente con la calidad de servicio al cliente, es decir aspectos como también el conocimiento, comunicación y diferentes factores o sub-factores que inciden el desempeño y/o evaluaciones de los colaboradores de la empresa Ecaute enfatizando el mejoramiento del clima laboral con eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades.

Alcanzar el objetivo de plan de mejoras al 90% de satisfacción del clima laboral y el éxito de la satisfacción del cliente, implementando las estrategias planteadas para las empresas en escala, creando un cómodo y buen ambiente laboral y los niveles jerárquicos de la organización visualice la realidad laboral.

RECOMENDACIONES

Recomendar a la líderes o jefes jerárquicos de la empresa u organizaciones las aplicaciones de planes de mejoras de las estrategias detalladas en este proyecto investigativo, con el propósito de elevar el clima laboral y el éxito de la satisfacción del cliente, es decir fortaleciendo la cultura organizacional, fomentar el trabajo en equipo, motivación en los colaboradores que genera la fidelización de los clientes al servicio brindado por la empresa Ecaute.

Se recomienda tomar en cuenta los factores para mejora un clima laboral interno, logrando niveles de excelencia y calidad, también siendo partícipes en el desarrollo de todas las actividades para así mejorar y seguir mejorando en un futuro aún más.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (Julio de 2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf).
- Alvarado, P. y. (2011). *Clima Laboral y Satisfacción del Cliente en la empresa Importaciones Ríos Mechán SAC*, <http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/uss/2751/1/Alvarado%20%20R%C3%ADos%20.pdf>.
- Arias, W. y. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. <http://www.cienciaytrabajo.cl/cytqa/Paginas/Relacion-Entre-el-Clima-Organizacional-y-la-Satisfaccion-Laboral-en-una-Pequeña-Empresa-del-Sector-Priv>. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Castellanos, B. J. (2017). Artículos El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales, COLOMBIA. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humanohumanochiavenato.pdf>.
- Fernández, E. C. (2021). *Diseño de estrategias de mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional de la*. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2827/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2021-026.pdf>
- Harris, J. (2001). *Buscar la satisfacción del cliente es buen negocio*. . Buenos Aires.
- Human, G. ((14 de abril 2020)). *COVID-19: el papel de recursos humanos en tiempos de crisis*. Obtenido de <https://bit.ly/2BzXOMH>
- Modalidad Típica de la contratación Laboral. (2019). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/modalidad-tipica-de-la-contratacion-laboral/>
- Organizacion Internacional del Trabajo; . (1996). Obtenido de https://ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-law/WCMS_165190/lang--es/index.htm.
- Robles, M. J. (2020). *ELABORACIÓN DE UN PLAN PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS*. QUITO: UISRAEL. Obtenido de

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2675/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-039.pdf?cv=1>

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del cliente*.
http://cmapspublic3.ihmc.us/servlet/SBReadResourceServlet?rid=1177396161687_1469889960_1840.

Vique, D. R. (2016). *PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL RIOBAMBA*.
Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12151/1/92T00082.pdf>

ANEXOS

:

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA COLABORADORES

ENCUESTA N° 01

La presente encuesta es para determinar el clima laboral de la empresa Ecaute. Responda las siguientes preguntas referente a datos generales.

- 1.- Nombre de la empresa
- 2.- Cantón al que pertenece
- 3.- Género (f/m)
- 4.- Edad
- 5.- Cargo
- 6.- Años laborando

ITEM	AFIRMACIÓN	Ninguna	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1.- AUTORREALIZACIÓN						
1	Mi esfuerzo ha tenido retribuciones justas para el desarrollo de la empresa.					
2	Usted cree que tiene oportunidades de crecimiento profesional en la empresa.					
3	En general, su experiencia en esta compañía es satisfactoria y gratificante					
4	Esta dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer al cliente interno o externo.					
5	Se participa en definir los objetivos y las acciones de lograrlo.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					

7	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
8	El jefe se interesa por el éxito del colaborador.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
2.- INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
1	Cree usted que el jefe brinda un ámbito de confianza en el grupo de trabajo.					
2	Tus compañeros generan un buen clima labora al momento de expresarse o dar ideas junto a ellos.					
3	Recibes la colaboración o ayuda de información requerida de sus otros compañeros, cuando lo necesita.					
4	Cuentas con el apoyo de tus compañeros de oficina para realizar tu labora					
5	Recibes asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicitas					
6	Hay una comunicación afectiva y amigable dentro de mi departamento.					
7	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.					
8	En el interior de las oficinas se hacen mejor las cosas.					
9	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
10	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
3.- SUPERVISIÓN						
1	Su gerente o jefe de la empresa muestra interés como trabajador.					

2	Recibo el reconocimiento de mi jefe o empresa por mi trabajo.					
3	Mi trabajo es reconocido y valorado por los jefes inmediatos.					
4	El jefe brinda apoyo para superar los inconvenientes que se presentan.					
5	En la empresa se mejora continuamente las técnicas de trabajo.					
6	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
7	Los objetivos del trabajo están claramente establecidos.					
8	Existe un trato justo en la empresa.					
9	Se dispone de un sistema para el control del desarrollo de las actividades.					
4.- COMUNICACIÓN						
1	Considero oportuno los criterios de evaluación de mi desempeño en la empresa.					
2	Considera que los valores de la empresa reflejan el estilo de trabajo que existe.					
3	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
4	Existen suficientes canales de comunicación interna y externa.					
5	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
6	En la empresa, se afronta y supera los obstáculos.					
7	La empresa fomenta y promueve la comunicación entre todo el personal.					

8	El jefe escucha los planes internos.					
9	Existe la colaboración entre el personal de diferentes áreas.					
5.- CONDICIONES LABORALES						
1	Considera usted que tiene todos los recursos necesarios para desarrollar sus actividades.					
2	Considera justo el ambiente de trabajo en el que desarrolla sus actividades.					
3	Le capacitan o retroalimentan sobre las funciones que desarrolla en su departamento.					
4	Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación me permite desempeñar mis funciones con normalidad.					
5	Está satisfecho con el salario de acuerdo a las labores que realizas en la empresa?					
6	Estás satisfecho con los beneficios sociales, económicos y laborales que ofrece la empresa.					
7	Piensa que es un buen lugar para trabajar y te gustaría continuar en la empresa.					
8	Desde que ingresaste a la empresa se ha ido transformando en lugar mejor para trabajar.					
9	Existe buena administración de los recursos de la empresa.					
10	Disponen de una tecnología actualizada.					

ANEXO 2

FORMATO DE ENCUESTA MODELO SERVQUAL ECAUTE

PREGUNTAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PUNTUACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Elemento Tangible					
Ecaute cuenta con equipos innovadores en cada una de las oficinas?					
Las instalaciones físicas de Ecaute son visualmente llamativas?					
Los asesores comerciales y empleados relacionado con la atención al cliente presenta apariencia agraciada y confiable?					
La publicidad de Ecaute es clara sobre los servicios que ofrecen?					
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
Ecaute cumple con lo que promete, quiere decir que cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo hace?					
Al momento de que un cliente tenga algún problema, Ecaute hace que este sienta un claro interés en dar solución?					
Ecaute ofrece momentos agradables a los clientes que asisten o requieren por primera vez algún servicio?					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta					
Ecaute, procura atender a los clientes en el menor tiempo posible?					
¿Los colaboradores de Ecaute ofrecen un servicio rápido y oportuno a sus clientes?					
¿Está usted de acuerdo con que Ecaute lo haga esperar sentado para realizar un trámite?					
Los trabajadores de Ecaute jamás se encuentran muy atareados para dar respuestas las inquietudes de sus clientes?					
El servicio ofrecido por Ecaute es el adecuado con relación al tiempo indicado?					
DIMENSIÓN 4: Seguridad					
El comportamiento de los colaboradores de Ecaute transmiten confianza a los clientes?					
Los clientes muestran seguridad y confianza al momento de desarrollar una actividad en la instalaciones de Ecaute					
Ecaute brinda seguridad y respaldo sobre sus datos personales?					
Todo el personal de Ecaute involucradas en la atención al cliente, presentan conocimientos suficientes para responder a las preguntas surgidas en el momento de solicitar algún servicio?					
DIMENSIÓN 5: Empatía					

Los colaboradores de Ecaute son amables al momento de atender a sus clientes?					
Los colaboradores de Ecaute lo atienden de manera cordial?					
Ecaute presenta horarios y demás canales de atención en horarios de trabajo convenientes para todos los clientes?					
Ecaute se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?					
Ecaute comprende las necesidades específicas de sus clientes?					
TOTAL DE PUNTUACIÓN					

ANEXO 3

FORMATO ES EVALUADORES EXPERTOS