



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN: GESTIÓN EN PROYECTOS

Resolución: RPC-SO-14-No.287-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”.

Línea de Investigación:

Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

RODRÍGUEZ CHAVES FERNANDA KARINA

Tutor/a:

PhD. MIGUEL ÁNGEL AIZAGA VILLATE

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, PhD. Miguel Ángel Aizaga Villate con C.I: 1758070583 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”.

Elaborado por: Rodríguez Chaves Fernanda Karina, de C.I: 2100512520, estudiante de la Maestría: Administración de Empresas, mención: Gestión en Proyectos 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, septiembre de 2023



Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Rodríguez Chaves Fernanda Karina con C.I: 2100512520, autor/a del proyecto de titulación denominado: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS "ANGELITA". Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención Gestión en Proyectos.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito, septiembre de 2023



FERNANDA KARINA
RODRIGUEZ CHAVES

Firma

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----|
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE | iii |
| INFORMACIÓN GENERAL | 1 |
| Contextualización del tema..... | 1 |
| Problema de investigación | 2 |
| Objetivo general..... | 3 |
| Objetivos específicos..... | 3 |
| Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:..... | 3 |
| CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO..... | 4 |
| 1.1. Contextualización general del estado del arte | 4 |
| 1.2. Proceso investigativo metodológico..... | 7 |
| 1.3. Análisis de resultados | 9 |
| CAPÍTULO II: PROPUESTA | 18 |
| 2.1. Fundamentos teóricos aplicados..... | 18 |
| 2.2. Descripción de la propuesta | 19 |
| 2.3. Validación de la propuesta | 29 |
| 2.4. Matriz de articulación de la propuesta..... | 32 |
| CONCLUSIONES..... | 33 |
| RECOMENDACIONES..... | 34 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 35 |
| ANEXOS..... | 38 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Personal de Distribuidora Plásticos Angelita | 8 |
| Tabla 2. Entrevista..... | 15 |
| Tabla 3. Simbología de Flujograma ANSI..... | 21 |
| Tabla 4. Perfil descriptivo de expertos validadores..... | 29 |
| Tabla 5. Criterios evaluativos | 30 |
| Tabla 6. Resultados de la validación..... | 30 |
| Tabla 7. Interrogativas de los criterios evaluativos | 31 |
| Tabla 8. Matriz de articulación..... | 32 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Tiempo de trabajo en la Distribuidora..... | 9 |
| Figura 2. Grado de instrucción en los colaboradores de la Distribuidora..... | 10 |
| Figura 3. Aplicación de procedimientos de atención al cliente | 10 |
| Figura 4. Empatía con el cliente | 11 |
| Figura 5. Satisfacción del cliente | 11 |
| Figura 6. Gusto y motivación en las actividades de los colaboradores..... | 12 |
| Figura 7. Capacitación y charlas a los colaboradores | 12 |
| Figura 8. Liderazgo en la Distribuidora..... | 13 |
| Figura 9. Respeto, comunicación y consideración en la Distribuidora | 13 |
| Figura 10. Grado de aceptación de las opiniones por parte de los colaboradores..... | 14 |
| Figura 11. Ambiente laboral en la Distribuidora | 14 |
| Figura 12. Estructura Manual de Procedimientos | 20 |

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

La atención al cliente se centra en la importancia de generar experiencias positivas en los clientes, obteniendo una buena percepción y credibilidad sobre los productos y servicios que ofrece la empresa. Las personas hoy en día buscan atención de calidad, más que adquirir el producto o servicio como tal, al proporcionar suficiente información, empatía y atención personalizada, la empresa genera satisfacción a las necesidades del cliente.

El poco profesionalismo al atender al cliente y no considerarlo como persona, sino como un objeto o un simple valor económico, provoca malas experiencias en el usuario. Es importante para una empresa prestar atención a estos factores que son relevantes para su buen funcionamiento.

El buen trato y la atención oportuna al cliente debe ser inmediata, sin contratiempos, con total cuidado a sus requerimientos. Toda empresa o institución para ser llevada al éxito, debe considerar que es primordial y de vital importancia proveer atención de calidad.

La permanencia de una empresa o institución depende mucho en identificar los problemas, generar soluciones y proporcionar una atención eficiente al resolver las quejas del cliente. El buen trato y la predisposición de atención al usuario es un elemento significativo para la empresa.

La adaptación a la tecnología en la actualidad, es una estrategia de marketing que proporciona éxito a las empresa o instituciones al ser bien aplicadas, lo que conlleva a implementar estrategias digitales para atraer clientes y fidelizarlos, así como la automatización de procesos para mejorar el flujo de trabajo de una empresa.

Es fundamental priorizar la atención al cliente en la actividad comercial de una empresa o institución, al ser un factor de control necesario para el desarrollo de la misma. La calidad de atención al cliente debe considerarse con acción de efecto inmediato, directo y preventivo, para evitar pérdida de clientes y posibles clientes.

Distribuidora Plásticos Angelita es una empresa que empezó como un negocio familiar, desde el 09 de enero de 2001, se encuentra ubicado en la ciudad de Lago Agrio y cuenta ahora con 12 personas, distribuidas en el departamento de atención al cliente, facturación, bodega, la gerente, el administrador y el supervisor. La actividad comercial de la empresa es la venta al por mayor de artículos plásticos y limpieza, así como la venta de cubiertos, utensilios domésticos de

metal. Actualmente presenta problemas e inconvenientes de bajo rendimiento en la calidad de atención al cliente y necesita potenciar el flujo de sus actividades de una manera estructurada, para un efectivo manejo de todas las interacciones que tiene el colaborador de la empresa con el cliente.

Por consiguiente, mejorar la atención al cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, es beneficioso, ya que, al situarse en una zona comercial de la Amazonía, con mayor concurrencia de personas, es de vital importancia aprovechar esa oportunidad y proporcionar una atención de calidad al cliente, para generar ingresos representativos en sus ventas, significando un gran efecto en las actividades de la empresa para generar más fuentes de trabajo y brindar oportunidades laborales. Para ello es necesario realizar el presente trabajo investigativo para la implementación de Manual de Procedimientos para la gestión de atención al cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita que permita cumplir con los estándares y requerimientos de los clientes, sin contratiempos, con un trato oportuno a través de la eficiencia y eficacia de sus actividades.

Problema de investigación

Una de las principales causas por la que la empresa se ha visto afectada, es la pandemia del COVID-19, ya que, con el cierre de los negocios y el aislamiento total, generó una disminución representativa en los ingresos. Al no tener ventas y en el transcurso del tiempo luego de la reactivación comercial, ha intentado de a poco recuperar el índice de su demanda por los productos que ofrece, pero sin la implementación de un proceso en cuanto a la atención al cliente.

Debido a estas carencias que presenta la Distribuidora Plásticos Angelita, se plantea realizar una mejora de la gestión de atención al cliente que permita brindar parámetros de calidad, eficiencia y eficacia en cuanto a la atención que se brinda en la distribuidora a través de la identificación de falencias y planteamiento de estrategias que permitan mejorar su flujo de actividades, destacar en su imagen empresarial al otorgar una excelente calidad de atención a todos sus clientes a través de procesos efectivos, que será el producto de esta presente investigación.

Pregunta de investigación: ¿Cómo mejorar la gestión del proceso en cuanto a la calidad de atención al cliente, para satisfacer las necesidades, requerimientos y comunicación que permite captar y fidelizar clientes?

Objetivo general

Efectuar un manual de procedimientos para la gestión de atención al cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, para satisfacer con éxito las necesidades y requerimientos de los clientes.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre la calidad de atención al cliente de la Distribuidora Plásticos Angelita.
- Determinar un diagnóstico en la atención al cliente de la Distribuidora Plásticos Angelita.
- Desarrollar un manual de procedimientos de atención al cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita.
- Valorar la implementación del manual de procedimientos de atención al cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, a través del criterio de especialistas.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

La contribución que proporciona a la sociedad, la implementación de un manual de procedimientos en cuanto a la atención al cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, es brindar los parámetros de calidad y eficiencia en cuanto al flujo de actividades que se desarrollan para la atención al cliente, con el fin de brindar satisfacción al cliente en cuanto a lo que está buscando adquirir en la empresa. También fomentar una buena organización empresarial obteniendo mejoras en los resultados con una participación activa.

La adopción al presente trabajo investigativo se plantea para obtener el grado de percepción de la atención al cliente a través de los colaboradores de la Distribuidora Plásticos Angelita, para así plantear el mejoramiento del flujo de los procesos que debe seguir la empresa para su posicionamiento y excelencia empresarial.

Los beneficiarios directos es el personal de la Distribuidora Plásticos Angelita, ya que la implementación de un manual de procedimientos de atención al cliente, brindará lineamientos claros y definidos para la ejecución de las actividades, así como el trabajo en equipo hacia una misma meta, el de cumplir con los objetivos de la empresa para un fin en común, que es, el de brindar una atención de calidad a los clientes y fomentar la sostenibilidad de la empresa.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

El proyecto titulado como MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”, consiste establecer y afianzar los lineamientos en la gestión de atención al cliente, recuperar su posicionamiento y mejorar su permanencia en el mercado, diagnosticando con claridad lo que conlleva brindar una atención de calidad al satisfacer con éxito las necesidades de todos sus clientes.

1. Se ha tomado como aporte de consulta el proyecto **“Plan de mejoramiento en la atención y servicio al cliente en el restaurante Egipto en el barrio La Mariscal del D.M. de Quito”** (Vivas Rojas, 2018) publicado por la Universidad Tecnológica Israel, en el cual el objetivo de la investigación es establecer estrategias que mejoren la atención y satisfacción al cliente, corregir las falencias que tenga el restaurante, solventar inconvenientes o problemas que se presenten con el público atendido, optimizar el tiempo y prestar un servicio eficiente. La metodología aplicada por el autor es el método de investigación cualitativa y cuantitativa, realizó un análisis de la situación interna de la empresa para conocer los factores que afectan el ambiente laboral.

El autor concluyó que en el proceso investigativo se pudo determinar los niveles de satisfacción por parte de los clientes y las debilidades que presenta la empresa. Al momento de realizar las encuestas se concluye que existe poca amabilidad, poca paciencia y falta de cortesía hacia el cliente, el restaurante no tiene un buzón de sugerencias, la comunicación y la evolución interna no se lleva a cabo, además que no cuenta con un sistema de cobro con tarjetas de crédito y no dispone de un plan de capacitación para el mejoramiento de la empresa.

Del proceso investigativo realizado por el autor, al aporte al presente proyecto de investigación, es que, al identificar las debilidades y amenazas, así como las fortalezas y oportunidades de la empresa y los resultados de las encuestas como de la entrevista, proporciona a una empresa en el planteamiento de estrategias para su buen funcionamiento, aplacando la posible existencia del aumento de falencias en una empresa.

2. El proyecto de investigación **“Mejoramiento de procesos en la atención al cliente de la Dirección Zonal Noroccidente, Puerto Quito”** (Castillo Rodríguez, 2019) publicado por la Universidad Tecnológica Israel, el cual tiene como objetivo plantear un mejoramiento de procesos en la atención al cliente a través de la utilización de procedimientos y fichas de

indicadores de evaluación, permitiendo la corrección de deficiencias encontradas, con el fin de mejorar la calidad del servicio. La metodología aplicada por el autor fue el enfoque cuantitativo, método descriptivo, con una investigación exploratorio con el fin de obtener el enfoque profundo del usuario, realizó una investigación de campo, la segmentación del mercado se realizó en variables geográficas y demográficas, con instrumentos de investigación aplicados a una muestra porcentual de la población a través de la encuesta y la entrevista.

Al aplicar los métodos de investigación el autor determino que la atención al cliente al ser regular, no se adecua a las necesidades de los usuarios, existiendo demora en la atención puesto que al no brindar una solución inmediata y a ello la existencia de falla de comunicación, se consideran puntos críticos importantes que deben ser considerados en una empresa u organización.

El aporte que brinda el autor al presente proyecto de investigación es que la evaluación a los procesos o la verificación de la no existencia de estos, puede implicar en algunos departamentos el desempeño incorrecto de sus actividades, por lo que la estructuración de procesos automatizados y la organización de los mismos son de vital importancia en una empresa y organización.

3. En base a la investigación del proyecto **“Plan de mejora en la percepción de atención al cliente CNEL EP de la Unidad de Negocio Sucumbíos de la agencia Lago Agrio”** (Mendoza Conde, 2022) publicado por la Universidad Tecnológica Israel, que tiene como objetivo de investigación desarrollar un plan de mejora de atención al servicio al cliente para la satisfacción de los usuarios de la agencia, para identificar el grado de aceptación del público sobre el servicio prestado. Mejorar la calidad y aumentar el grado de satisfacción del usuario, optimizar el desempeño de los funcionarios con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en el cual, para la investigación de este proyecto la autora utilizó el enfoque cuantitativo, el método inductivo, la investigación de campo y la aplicación de encuestas y entrevista.

La autora concluyó que, al aplicar los métodos de la investigación, pudo evidenciar que la baja en eficiencia, calidad y eficacia de la prestación en la atención al cliente, se debe a la falta de capacitación al personal de CNEL EP. No establecer el personal que cumpla con el perfil para el departamento de atención al cliente y la falta de supervisión al personal que tiene relación directa con el público al momento de atender sus requerimientos ha afectado la calidad de percepción del usuario.

La investigación realizada por la autora, ha permitido identificar la problemática en cuanto a la percepción del servicio al usuario. Las encuestas aplicadas al personal de CNEL

EP de la agencia Lago Agrio, ha permitido conocer y establecer mejoras para el buen desempeño de las mismas. El aporte al presente proyecto de investigación contribuye que aplicación de las mejoras permite a una empresa ganar terreno en la reputación o imagen, entregando calidad y experiencias positivas en los usuarios.

4. El proyecto de investigación **“Diseño de procesos, de las áreas de ventas y logística de la empresa Prismacorp”** (Ponce Garzón, 2017) de la Universidad Tecnológica Israel, tiene por objetivo el diseño de procesos en el área de venta y logística, con el fin de definir las actividades del personal y los procesos que debe desarrollar cada departamento para facilitar la comunicación y el tiempo de producción y entrega de los productos que ofrece. La metodología aplicada por la autora fue el enfoque mixto con el análisis cualitativo y cuantitativo, el método inductivo, la investigación documental y como técnica de instrumento de investigación la encuesta.

La autora luego de la aplicación del instrumento de investigación como parte relevante indica existieron factores importantes que definen la implementación del diseño de los procesos al tener insatisfacción en el tiempo de entrega de los productos, al tener dificultad y contratiempos en repetición de procesos.

Como aporte del presente trabajo investigativo, se puede determinar recalcar que, para una eficiencia y calidad de atención al cliente en cuanto a la entrega de los productos, es indispensable la automatización de procesos definidos que ahorran tiempo y facilitan la logística de las actividades del departamento, por lo que el diseño procesos, es una herramienta de mejora muy factible y efectiva para una empresa.

5. Y como último tema se ha visto el artículo **“Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil”** (Castro Paccha y Paccha Soto, 2018) de la Universidad Agraria del Ecuador, que tiene como finalidad conocer el grado de atención y de qué manera influye este servicio en las empresas hoteleras. Verificar los estándares de calidad a través de la percepción del cliente y valorar su nivel de satisfacción por los servicios recibidos en su estadía. El método aplicado en la investigación fue a través del enfoque cualitativo para obtener resultados sobre la percepción en la calidad del servicio entregados por las empresas hoteleras. La visita a las empresas hoteleras es decir observar de primera mano la atención prestada por las empresas hoteleras para apreciar cuales son las conductas y situaciones. También se procedió a la utilización de encuestas y entrevistas. Se aplicó un muestreo pro balístico aleatorio para el trabajo en campo a través de formularios.

Los autores concluyeron que para la prestación de servicio en las empresas hoteleras es de vital importancia contratar a personas idóneas que cumplan con el perfil, que tengan

una instrucción académica alto y que hable muy bien varios idiomas para facilitar la comunicación con usuarios que no hablen el idioma natal. Además, realizar constantes capacitaciones al personal para el buen desempeño laboral y es muy esencial contar con personal que tenga experiencia en solución de conflictos.

El artículo ha permitido identificar que el total cuidado a los principales factores que evidencian una mala atención al público, es de vital importancia y para aquello es indispensable prestar mucha atención a la percepción que tiene el cliente. El servicio hotelero es uno de los ingresos fundamentales en nuestro país y la implementación de estrategias para mejorar la competitividad en relación a los costos de los servicios es muy importante.

El aporte que proporciona el artículo al presente trabajo investigativo es que, para una empresa que presta servicios y tiene total relación con el cliente, debe evaluar el personal que está al frente del negocio hotelero. La verificación de la infraestructura de los hoteles para modernizarlos y adecuarlos de la mejor manera es otra de las oportunidades que poseen las empresas hoteleras. Por otra parte, la ventaja de evaluar el clima laboral permite tener un ambiente agradable entre los colaboradores y jefes, lo cual produciría un mejor estado de ánimo, un mejor flujo de trabajo y desempeño de habilidades y de ejecución de los procesos para ofrecer un excelente servicio de calidad a los clientes.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Para llevar a cabo el presente proyecto se utilizará el enfoque de investigación mixto (cualitativo y cuantitativo), debido a que se basa en la recopilación de datos no numéricos como análisis del contenido y en la obtención de resultados a través de la recolección y análisis de datos, existiendo confianza en la medición numérica y el uso de la estadística. Se fundamenta en el método deductivo y lógico puesto que parte la observación de un fenómeno para plantear una hipótesis. El razonamiento inductivo lógico se fundamenta de lo general a lo particular y se basa en una conclusión lógica, gracias a la obtención de datos exactos y confiables a través de la utilización de técnicas e instrumentos (Vega Malagón et al., 2014)

La investigación aplicada es la que se enfocará principalmente a resolver problemas, ya que parte fundamentalmente en la identificación de un problema presente en la empresa. Por lo tanto, se plantea una hipótesis para establecer soluciones eficientes y eficaces con el fin de mejorar y optimizar el buen funcionamiento de la empresa (Abreu, 2015)

Se aplicará la investigación No experimental, que consiste en la observación y análisis de los fenómenos existentes, no existe un control directo de las variables por lo que se expone recomendaciones de propuesta para la mejor decisión de la empresa (Agudelo et al., 2008)

El estudio aplicarse es Transversal que estudia y analiza los datos de interés y su incidencia en un solo tiempo (Agudelo et al., 2008)

Y el medio de obtención de los datos en campo se basa directamente en la encuesta al personal de la Distribuidora y entrevista a la Gerente de la Distribuidora.

La Población está integrada por todos los colaboradores de la Distribuidora Plásticos Angelita, compuesta entre el personal de atención al cliente, facturación, bodega, la gerente, el administrador y el supervisor.

- La entrevista se realizará a la Gerente de la Distribuidora
- La encuesta se aplicará a los 11 colaboradores de la Distribuidora

Tabla 1. Personal de Distribuidora Plásticos Angelita

| Personal de Distribuidora Plásticos Angelita | |
|---|---|
| Gerente | 1 |
| Administrador y Supervisor | 2 |
| Atención al cliente | 5 |
| Facturación | 2 |
| Bodega | 2 |

Fuente: Distribuidora Plásticos Angelita

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la investigación es la encuesta, que se aplica a todo el personal de la Distribuidora, a través de un acopio de datos mediante preguntas interrogativas cerradas politómicas y dicotómicas sobre un determinado aspecto, para diagnosticar los procedimientos que está aplicando la distribuidora sobre la gestión de atención al cliente. También se aplica la entrevista mediante preguntas abiertas que se realiza a la gerente de la empresa, en el cual existe una interacción verbal entre el encuestado y encuestador, para determinar el grado de percepción en cuanto al flujo de desempeño de sus colaboradores, relacionado con la atención al cliente, así se obtendrá el nivel de conocimiento profesional en cuanto a la gestión de atención al cliente que se está otorgando en la empresa. La identificación del rendimiento en la empresa es un factor influyente en la calidad de servicio al cliente (Caballero Martínez, 2017)

Para las técnicas de investigación es importante la recolección de datos, información necesaria que se proporcionara al aplicar los instrumentos de investigación y en función de los

resultados se identifica las falencias para plantear la solución. Es muy fundamental la adecuada recolección de los datos para tener un resultado confiable (Hernández Mendoza y Duana Avila, 2020)

Técnicas e Instrumentos de procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos en la encuesta se realiza a través de la tabulación y agrupación de datos que se centra en organizar y presentar los datos recopilados en datos cuantitativos, es decir en el conteo de las respuestas interrogativas en función variables relevantes con mediciones estadísticas de manera clara y concisa de la información recopilada y la representación es realizada a través de gráficos en Excel y para la entrevista que es aplicada a través de preguntas abiertas, consiste en presentar los datos recopilados en datos cualitativos con anotación y resumen de las respuestas en puntos claves y relevantes, que permite explorar y comprender a fondo la experiencia, perspectiva y opinión de la Gerente de la Distribuidora.

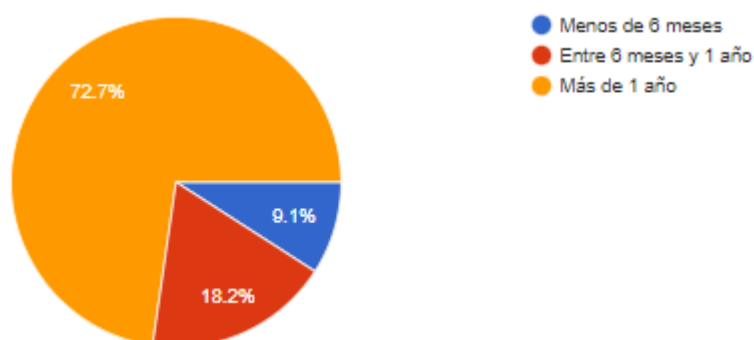
Formularios de Google, una aplicación que permite elaborar el cuestionario para los instrumentos de recolección de datos, su uso es muy amplio en cuanto a acceso ilimitado de creación de preguntas. El procesamiento de datos es adaptable ya que permite exportar los datos de las respuestas de forma automática, conllevando a una serie de ventajas en optimización de tiempo al obtener los resultados de manera inmediata.

1.3. Análisis de resultados

Encuesta

Pregunta Nro.1 ¿Cuánto tiempo lleva en la Distribuidora?

Figura 1. Tiempo de trabajo en la Distribuidora

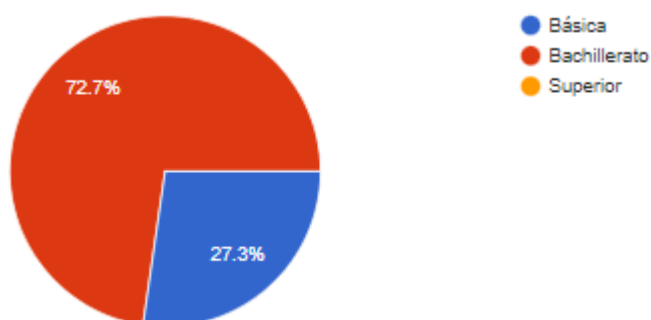


Interpretación. – De los resultados obtenidos, se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores de la Distribuidora, llevan más de un año laborando, mientras que existe un grupo pequeño que esta menos de un año, lo cual se puede aprovechar fomentando el desarrollo de formación continua, la actualización de conocimientos en atención al cliente y la experiencia

compartida de los colaboradores que llevan más tiempo en la Distribuidora, en la implementación de cambios en la gestión de atención al cliente, que puede influir en el buen comportamiento del cambio en los colaboradores que llevan menos tiempo.

Pregunta Nro.2 ¿Qué grado de educación tiene?

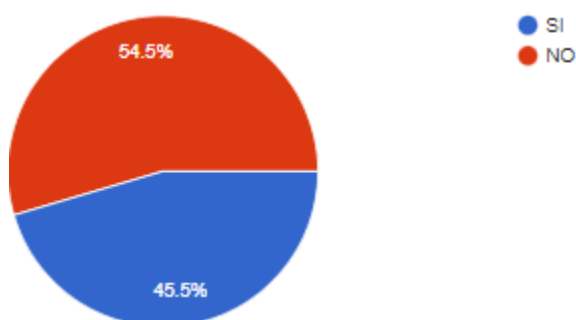
Figura 2. Grado de instrucción en los colaboradores de la Distribuidora



Interpretación. – De la encuesta aplicada los resultados arrojan que, el 27.3% de los colaboradores han estudiado hasta el nivel Básica y el 72.7% poseen un título de Bachiller, oportunidad que puede aprovechar la Distribuidora para la implementación de procesos a través del desarrollo de competencias laborales, con la posibilidad de tener más habilidades que aporten valor agregado a la empresa.

Pregunta Nro.3 ¿Conoce usted si la empresa aplica procedimientos de atención al cliente?

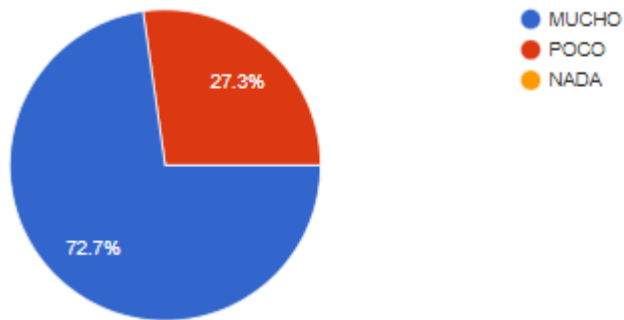
Figura 3. Aplicación de procedimientos de atención al cliente



Interpretación. – De la encuesta aplicada a los colaboradores, el 54.50% indica el desconocimiento de la aplicación de procedimientos para atención al cliente en la empresa, lo cual se puede concluir que la Distribuidora no tiene definido y documentado un manual de procedimientos de atención al cliente, siendo un punto importante a considerar para la estandarización de procesos e implementación de procedimientos de atención al cliente, para el cumplimiento de estándares establecidos en cuanto a la calidad de atención al cliente.

Pregunta Nro.4 Partiendo desde la definición: Empatía es la capacidad de ponerse uno mismo en el lugar del otro. ¿Cómo colaborador de la empresa, piensa usted que tiene empatía con el cliente?

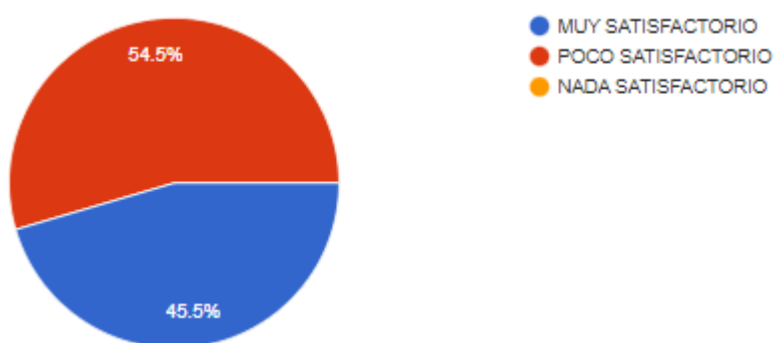
Figura 4. Empatía con el cliente



Interpretación. – La mayoría de los colaboradores, indica que muestran empatía hacia el cliente y aunque existe aproximadamente una cuarta parte de los colaboradores que manifiesta tener poca empatía con el cliente, es importante fomentar una cultura de atención al cliente, centrada en el cliente, con planes específicos para aquellos colaboradores que tiene poca empatía en la comprensión y el reconocimiento de las necesidades y expectativas del cliente a través de una atención al cliente de calidad.

Pregunta Nro.5 ¿Cómo percibe la satisfacción del cliente atendido en la Distribuidora?

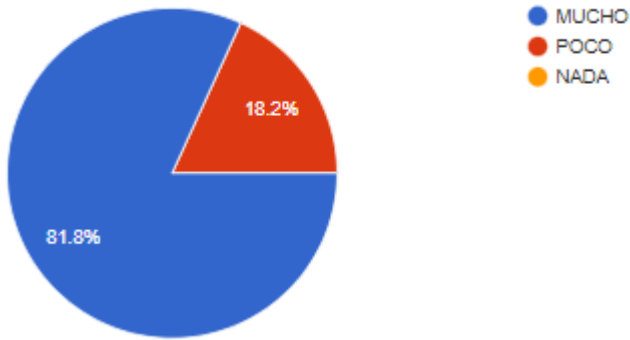
Figura 5. Satisfacción del cliente



Interpretación. – De los resultados obtenidos, el 54.50% manifiesta poca satisfacción, percibiendo que la satisfacción del cliente en la Distribuidora no es muy satisfactoria en su totalidad, se puede determinar existencia de falencias, por consiguiente, es un punto muy importante a considerar en cuanto al mejoramiento de las habilidades de comunicación efectiva de los colaboradores de la Distribuidora.

Pregunta Nro.6 ¿Se siente a gusto y motivado al realizar sus actividades laborales diarias?

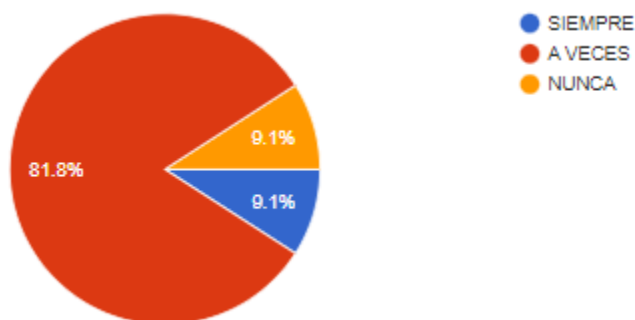
Figura 6. Gusto y motivación en las actividades de los colaboradores



Interpretación. – Se puede determinar de acuerdo a los resultados obtenidos, que en su mayoría afirman que se sienten a gusto y motivados en el desempeño de sus actividades diarias, sin embargo, se puede denotar que existe un porcentaje menor que manifiestan poco gusto y motivación por las actividades que realizan a diario, por ende, es de vital importancia tomar en consideración el reconocimiento del buen desempeño de los colaboradores a fin de fomentar una cultura de servicio centrada en el cliente.

Pregunta Nro.7 ¿La empresa hace capacitaciones y charlas de atención al cliente?

Figura 7. Capacitación y charlas a los colaboradores

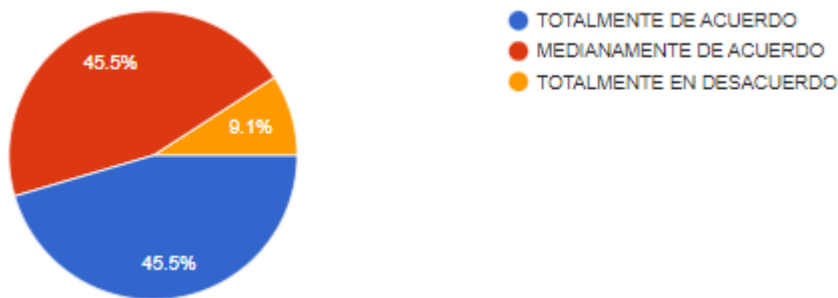


Interpretación. – Los resultados obtenidos en la encuesta, el 81.80% manifiesta que a veces se realiza capacitaciones y charlas el 9.10% menciona nunca haber recibido capacitación o charla alguna, siendo un factor importante que demuestra la necesidad de la implementación de procesos documentados a través de procedimientos de atención al cliente que brinde sencillo

acceso, facilitando su capacitación en el momento adecuado, simplificando y garantizando un flujo eficiente y sistematizado en el proceso de atención al cliente.

Pregunta Nro.8 ¿Cree usted que hay un buen liderazgo en la Distribuidora?

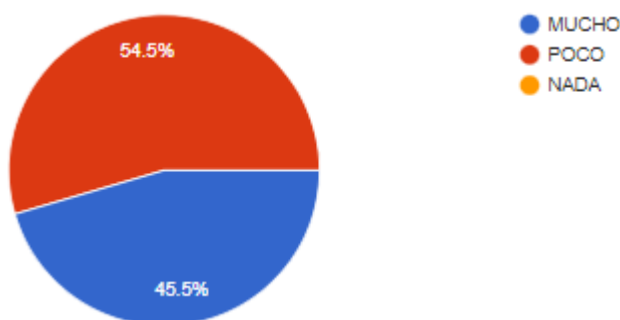
Figura 8. Liderazgo en la Distribuidora



Interpretación. – De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el buen liderazgo en la Distribuidora no se encuentra tan consolidado y a pesar de que hay una parte de los colaboradores que indica estar totalmente de acuerdo, el 45.5% esta medianamente de acuerdo y el 9.10% totalmente en desacuerdo, siendo dos grupos que brindan un indicio a considerar, por ende, se debe tomar en cuenta este factor influyente que puede estar interviniendo en el éxito de la Distribuidora, para definir políticas y procesos que conlleven a una alta calidad de atención al cliente, creando un sentido de responsabilidad y compromiso en los colaboradores miembros del equipo de la empresa.

Pregunta Nro.9 ¿Considera que existe respeto, comunicación y consideración entre los colaboradores de la Distribuidora?

Figura 9. Respeto, comunicación y consideración en la Distribuidora

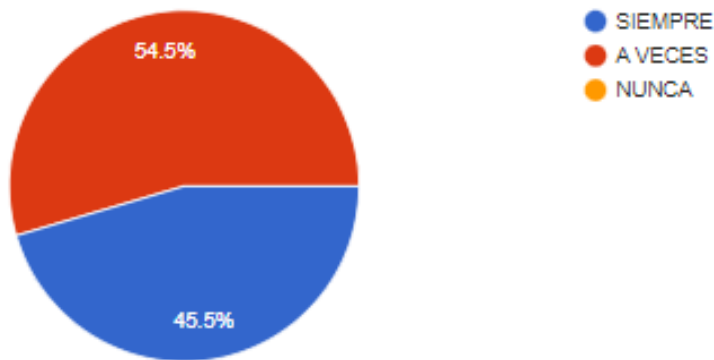


Interpretación. - De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, se obtiene que, a pesar de que hay una parte de los colaboradores que manifiestan que existe respeto,

comunicación y consideración entre ellos, el 54.5% manifiesta lo contrario, por consiguiente es importante considerar el establecimiento de procesos de atención al cliente claros y estandarizados, puede ayudar a reducir estos factores y establecer canales de comunicación abiertos que mejoran la coordinación entre los colaboradores de la Distribuidora.

Pregunta Nro.10 ¿La empresa permite aportar sus opiniones para una mejor gestión de atención al cliente?

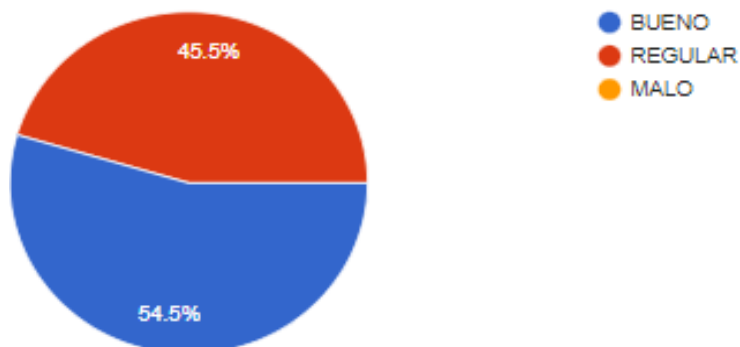
Figura 10. Grado de aceptación de las opiniones por parte de los colaboradores



Interpretación. – De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que la empresa medianamente permite el aporte de opiniones por parte de los colaboradores, sin embargo, se puede reflejar que no existe una misma acogida de las opiniones brindadas por los colaboradores de la Distribuidora, debido a que hay un porcentaje mayor a la mitad que indica a veces ser tomados en cuenta, para lo cual la estandarización de procesos e implementación de procedimientos de atención al cliente puede fomentar la participación activa de los colaboradores en el proceso de atención al cliente, que les permite dar su opinión y compartir sus ideas para el éxito de la Distribuidora.

Pregunta Nro.11 ¿Cómo considera el ambiente laboral?

Figura 11. Ambiente laboral en la Distribuidora



Interpretación. – De los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 45.5% califica el ambiente regular, lo que puede determinarse que no se cuenta con un buen ambiente laboral a contar con un porcentaje significativo que mencionar existir un ambiente laboral regular, lo cual estableciendo procesos claros que faciliten la comunicación puede reducir la confusión entre los colaboradores de la Distribuidora, promoviendo la importancia de la colaboración y trabajo en equipo para mejorar la eficiencia en la empresa, en cuanto a brindar una calidad de atención al cliente.

Tabla 2. Entrevista

| ENTREVISTA | | |
|--|---|---|
| Objetivo: Implementar un Manual de Procedimientos para la gestión de Atención al Cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, para satisfacer con éxito los estándares y requerimientos de los clientes. | | |
| Entrevistada: Gerente de la Distribuidora | | |
| Nro. | Pregunta | Resultados |
| 1 | ¿La Distribuidora tiene un manual de procedimientos de atención al cliente? | La Distribuidora no cuenta con un manual de procedimientos de atención al cliente, se aplican procedimientos de manera empírica, no formalizados ni documentados. En los nuevos colaboradores se explica verbalmente sus funciones y cabe la posibilidad que los colaboradores confundan los procedimientos es lo mismo que un manual de procedimientos de atención al cliente. |
| 2 | ¿Cuál es su apreciación sobre el nivel de atención al cliente que reciben las personas en la Distribuidora? | La apreciación es que existen varios tipos de atención al cliente, por parte de los colaboradores, y esto se debe a que, no todos tienen la misma actitud o trato con el cliente. En un rango de 1 al 1, ella lo calificaría en 8 y esto se debe a que existe una mínima carencia de carisma con el cliente y que siempre se está guiando o dando pautas para la atención al cliente. Es decir no se puede tener un total empoderamiento de colaborador en su rol a desempeñar. |
| 3 | ¿Qué estrategias de atención al cliente aplica dentro de la Distribuidora? | No se aplica estrategias de atención al cliente. |
| 4 | ¿Usted considera que el grado de instrucción profesional es relevante para los cargos a desempeñar en la Distribuidora? | La instrucción profesional de sus colaboradores es un dato no relevante, porque la empresa brinda oportunidades de trabajo a personas que muestren disponibilidad y predisposición para trabajar, que desean superarse o entregar lo mejor en su desempeño, es decir personas que desean aprender sin importar el nivel de instrucción, debido a que suele existir personas profesionales pero sus cualidades no aportan en su sincero desempeño y no aplican lo estudiado. |
| 5 | ¿Cómo considera el desempeño de su equipo de trabajo en las actividades encomendadas? | El desempeño es muy bueno, no excelente debido a que a veces el colaborador no se empodera de su trabajo o cargo. |
| 6 | ¿De qué manera se motiva a su equipo de trabajo por las metas cumplidas? | Se les brinda BREAKS unas tres veces por semana y realiza tres reuniones mínimas al año para integración con el equipo de trabajo. |
| 7 | ¿De qué manera la empresa obtiene la retroalimentación de la satisfacción de los clientes? | Se ha evidenciado como el cliente es atendido y se identifica cual es el colaborador que demuestra amabilidad, debido a que el cliente de manera explícita busca a ese colaborador para ser atendido. |

| | | |
|---|---|--|
| 8 | ¿Cómo se otorga participación a sus colaboradores para coadyuvar en el mejoramiento de la gestión de atención al cliente? | Se acepta ciertas opiniones y sugerencias de los colaboradores y esto es debido a que estas opiniones y sugerencias deben ser analizadas para ser llevadas a cabo. Además se brinda confianza en el colaborador con el buen trato que les da al dirigirse con cada uno de ellos. |
|---|---|--|

Fuente: *Elaboración Propia*

De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la Distribuidora Plásticos Angelita, se determina que, si cuenta con concurrencia de clientes, los cuales son parte esencial para la permanencia de la Distribuidora en el mercado, es decir el sector donde se encuentra ubicada proporciona oportunidades de mejora, tiene colaboradores que en su mayor parte indican estar a gusto y motivados por su trabajo, pero que, al no contar con una manual de procedimientos de atención al cliente, cada colaborador aborda la atención al cliente de diferentes maneras, olvidando llevar a cabo los pasos importantes que pueden ocasionar problemas o una situación de insatisfacción en el cliente.

La satisfacción del cliente es un punto muy importante, lo cual se relaciona y va de la mano con la atención que brindan los colaboradores de la Distribuidora y la aplicación de los procesos de atención al cliente a través de un procedimientos de atención al cliente documentado, por lo que, se percibe que no es tan mala pero tampoco muy buena siendo un factor importante en la mejora y éxito de la Distribuidora, por lo que se requiere elevar el nivel de satisfacción del cliente para construir una excelente relación de empatía del colaborador hacia el cliente, a través de aspectos definidos que permita aumentar la autonomía de los colaboradores en la aplicación de los procesos, siendo sumamente importante ya que, así los colaboradores de la Distribuidora se mantendrán mucho más comprometidos y confiados en el cargo a desempeñar con relación a la atención al cliente.

El liderazgo en la Distribuidora como en cualquier empresa es primordial, para el óptimo funcionamiento de las responsabilidades y aplicación de las actividades en función de los requerimientos de la empresa, además ofrece al líder oportunidades para dirigir y capacitar a los colaboradores en habilidades de liderazgo y comunicación, con procesos claros y definidos que faciliten la comunicación para mejorar la eficiencia y reducir la confusión, aumentando la confianza de los colaboradores en sus habilidades laborales brindando un mejor nivel de compromiso en el servicio de atención al cliente de la Distribuidora Plásticos Angelita.

La Gerente de la Distribuidora a pesar de ser veedora de la atención que brindan sus colaboradores a los clientes, al no tener establecido o definido un proceso de atención al cliente y no contar con procedimientos de atención al cliente documentado, no retroalimenta la satisfacción de sus clientes a pesar de evidenciar que existe cierta preferencia hacia un

colaborador por parte de sus clientes para ser atendidos, lo cual se considera importante la implementación del manual de procedimientos de atención al cliente, para asegurar una guía clara y detallada que puede reducir el tiempo de espera y mejorar la calidad del servicio de atención al cliente, permitiendo a los colaboradores que estén alineados a las metas y objetivos de la Distribuidora, así la Gerente puede coadyuvar en el mejoramiento de la gestión de atención al cliente de una manera directa, enfocado a la importancia de la retroalimentación continua permitiendo que los colaboradores expresen sus ideas y opiniones sobre el proceso de atención al cliente, permitiendo desarrollar habilidades de liderazgo y comunicación en los colaboradores de la Distribuidora, lo cual puede fomentar la generación de nuevas ideas y el intercambio de opiniones en el lugar de trabajo.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Empatía

La empatía es la contribución afectiva de los sentimientos de una persona hacia la realidad ajena de ella. Implica la capacidad de ponerse en las mismas circunstancias de otra persona para comprender su comportamiento humano (Fernández Pinto et al., 2008)

Satisfacción

La satisfacción del cliente es la medición del estado de satisfacción de una persona con respecto a un producto o servicio que ofrece la empresa (Thompson, 2006)

Atención de Calidad

La atención de calidad es el trato apropiado y específico que se brinda al cliente de acuerdo a las necesidades de su compra. Cada persona es diferente ya que presenta diversos gustos y deseos que difieren mucho en las condiciones de su compra (Carrasco Fernandez, 2019)

Necesidad humana

La necesidad humana se refiere a todas las cosas que una persona requiere y que la empresa a través de un producto o servicio satisface esa necesidad (Carrasco Fernandez, 2019)

Sostenibilidad

La sostenibilidad es una visualización de acciones que tiene como propósito asegurar el desarrollo empresarial actual ante el cambio del mundo de los negocios en el futuro (Tapia Bonifaz et al., 2018)

Innovación tecnológica

La adaptación a la innovación tecnológica es el proceso mediante el cual la empresa adecúa la oferta de sus productos a servicios de acuerdo a los avances tecnológicos, aplicando técnicas más viables para captar la atención del cliente y ampliar su mercado con precios más competitivos (Rúa Pérez, 2009)

Imagen Empresarial

La imagen empresarial es la percepción o reputación que tiene el público sobre una empresa. Se trata de la ilustración mental que quiere proyectar una empresa en las personas para diferenciarse de las demás (Pintado Blanco y Sánchez Herrera, 2013)

Organización empresarial

La organización empresarial es el proceso sistemático de objetivos y metas que propone en una empresa para su productividad (Junkin et al., 2005)

Participación activa

La situación estable de una empresa se debe mucho a la consideración y estima que se dé a los trabajadores. Debe existir un ambiente positivo entre empleado y trabajador, la comprensión y el respeto por las dos partes es indispensable, prestar atención al aporte y opinión del trabajador permite a la empresa un mejor funcionamiento y desarrollo (Moran, 1962)

Comunicación

Es el proceso de intercambio de información que se realiza entre dos o más personas, con el fin de obtener detalles sobre un determinado tema y es un elemento muy indispensable en una empresa (Carrasco Fernandez, 2019)

Manual de Procedimientos

Herramienta que se utiliza en una empresa para tener un control interno de la información de una manera ordenada, clara y sistemática sobre determinadas actividades y los responsables de llevar a cabo los procesos en diferentes áreas o departamentos de una empresa (García Andrango, 2022)

Flujograma

Representaciones gráficas que a través de la simbología con elementos geométricos describen una secuencia e interacción de las diferentes etapas de un proceso que parten desde un inicio a un fin, donde intervienen varios departamentos o áreas de trabajo y van de manera secuenciada paso a paso cada acción que se realiza (Muñoz López, 2010)

2.2. Descripción de la propuesta

La presente propuesta es la implementación de un Manual de Procedimientos de Atención al Cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, que permitirá establecer pautas claras para todo el personal involucrado en el cumplimiento del mismo, garantizando el seguimiento de todos los procedimientos, agilizando atención al cliente, mejorando de esta forma la consistencia en la calidad del servicio, además representa una ventaja de contar con un manual de procedimientos de atención al cliente, que sea utilizada como una guía de capacitación para los

nuevos colaboradores, promoviendo así, calidad de servicio y compromiso con la satisfacción del cliente; proyectando una imagen de la empresa sólida y confiable en el mercado.

a. Estructura general

En el siguiente organizador gráfico se visualiza la estructura general de la propuesta de un manual de procedimientos:

Figura 12. Estructura Manual de Procedimientos



Fuente: Elaboración Propia

b. Explicación del aporte

Diseño de un Manual de Procedimientos de Atención al Cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita para su posterior implementación.

Objetivo

Definir políticas, normas o reglamentos de la Distribuidora de Plásticos Angelita que rijan los procedimientos de la atención al cliente, garantizando la eficiencia, coordinación y automatización de los procesos.

Políticas y normas

Conjunto de reglas y directrices que regulan y estandarizan las actividades que se realizan en una empresa, rigen el comportamiento y la conducta de los colaboradores que son responsables del **control y cumplimiento de los procesos, garantizando la consistencia, transparencia y cumplimiento legal.**

Alcance

El cumplimiento del manual de procedimientos de atención al cliente será para todo el equipo de atención al cliente, facturación y bodega que tiene relación directa con el cliente.

Definiciones

Conceptualización o explicación de los términos que son parte esencial para comprensión del contenido del manual de procedimientos, evitando crear confusiones y garantizando su implementación precisa por parte del personal de la empresa.






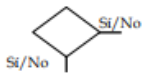



Descripción de los Procedimientos de Atención al Cliente de la Distribuidora Plásticos Angelita

Se presenta la estructura del Manual de Procedimientos de Atención al Cliente de la Distribuidora, donde intervienen el área de atención al cliente, facturación y bodega.

Flujograma

Se presentan los procedimientos a través de la simbología ANSI

Tabla 3. Simbología de Flujograma ANSI

| Símbolo | Significado | ¿Para que se utiliza? |
|---|---------------------------------|--|
|  | Inicio / Fin | Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. |
|  | Operación / Actividad | Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento. |
|  | Documento | Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento. |
|  | Datos | Indica la salida y entrada de datos. |
|  | Almacenamiento / Archivo | Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. |
|  | Decisión | Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos. |
| Símbolo | Significado | ¿Para que se utiliza? |
|  | Líneas de flujo | Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones. |
|  | Conector | Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página. |
|  | Conector de página | Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo. |

Fuente: (Calderón Umaña y Ortega Vindas, 2009)



DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS ANGELITA

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
ATENCIÓN AL CLIENTE”**

| Datos generales del documento | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| ELABORACIÓN | <input checked="" type="checkbox"/> | ACTUALIZACIÓN | <input type="checkbox"/> |
| ELIMINACIÓN | <input type="checkbox"/> | | |
| Código: | MP-PA-AC-001 | | |
| Versión: | 01 | | |
| Fecha de generación: | 24/08/2023 | | |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Página: 2/6

Código: MP-PA-AC-001

Versión: 01

1. Objetivo

Establecer directrices para garantizar la satisfacción del cliente y proporcionar un servicio de calidad, bajo las cuales actuarán los colaboradores de la Distribuidora en cumplimiento al Reglamento Interno de la empresa, la Ley y Reglamento de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

2. Políticas y Normas

- 2.01 Brindar un servicio de calidad, satisfacer las necesidades y expectativas para garantizar una experiencia positiva en el cliente.
- 2.02 Demostrar amabilidad y cordialidad con una sonrisa hacia el cliente, sin retrasos ni distracciones, evitando el uso de dispositivos electrónicos.
- 2.03 Proporcionar una comunicación clara y efectiva con el cliente, utilizando un lenguaje adecuado y comprensible con tono de voz suave, evitando el uso del tecnicismo innecesario.
- 2.04 Compromiso de respeto a la confidencialidad de la información del cliente y cumplimiento de las políticas de la empresa.
- 2.05 Tener conocimiento profundo de todos los productos que ofrece la Distribuidora, con el fin de brindar información oportuna y guía al cliente para su mejor decisión.
- 2.06 El asesor de atención al cliente debe estar ampliamente capacitado para realizar un buen manejo de quejas y reclamos del cliente.
- 2.07 Mantener un seguimiento sobre las consultas y problemas que tenga el cliente, con el fin de proporcionar una pronta solución, teniendo la capacidad de escuchar para comprender al cliente/consumidor
- 2.08 En caso de verificarse alguna sospecha de robo, deben seguirse los protocolos de seguridad e informar al supervisor y/o gerente.
- 2.09 En caso de identificación de billetes falsos, el cajero debe ser prudente al informar al cliente de la novedad.
- 2.10 El cajero debe informar al supervisor de la existencia de intento de falsificación en caso de detectar e identificar circulación de billetes falsos.
- 2.11 El asesor de atención al cliente debe aplicar los principios de honestidad y transparencia con el cliente, sin hacer promesas falsas para cerrar una venta.
- 2.12 Cada área de trabajo debe brindar respeto, cortesía y paciencia al cliente en todo momento.
- 2.13 Los repetitivos errores en la entrega inadecuada del producto al cliente, será motivo de sanción de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de la empresa.
- 2.14 Evitar las llamadas o conversaciones personales que retrasen la atención al cliente y que estas puedan ser oídas incomodando el estado de espera del cliente.
- 2.15 El enfoque de la empresa debe ser el servicio de atención al cliente, por lo que la atención refleja ese fin, para ello los colaboradores deben valorar y tratar a cada cliente de manera individual y personalizada, con atención integral que se adapta a sus necesidades y expectativas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Página: 3/6

Código: MP-PA-AC-001

Versión: 01

3. Alcance

Para el correcto uso de este Manual de procedimientos es útil delimitar la aplicación de cada una de las áreas que intervienen:

- Gerente General
 - ✓ Aprobar y ordenar la aplicación del Manual
- Supervisor
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir el Manual
- Equipo de atención al cliente, facturación y bodega
 - ✓ Ejecutar lo dispuesto en el Manual

4. Definiciones

Reglamento Interno de la Empresa: Conjunto de normas y reglas establecidas por la empresa, regula y guía el comportamiento de los colaboradores de la Distribuidora al desempeño de sus actividades laborales, establece pautas claras en cuanto a horario, seguridad, conducta laboral, salud y uso de los recursos de la Distribuidora, con el fin de promover un ambiente de trabajo seguro y adecuado.

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor: Legislación que tiene como objetivo cuidar y proteger los derechos del consumidor, mediante el cual regula las relaciones del consumidor con los proveedores y establece derechos y obligaciones del consumidor, así como responsabilidades de los proveedores, garantizando el bienestar del consumidor.

Reglamento a la Ley Organiza de Defensa al Consumidor: Conjunto de normas y disposiciones con procedimientos, especificaciones técnicas y requisitos para aplicación de la ley, que es desarrollado para complementar y ampliar a lo establecido en la Ley.

Colaborador/a: Persona contratada por la empresa y para el desarrollo de sus actividades laborales, que se encuentran sujeto/a las políticas y regulaciones de la Distribuidora.

Cliente/Consumidor: Persona que requiere atención y que adquiere o realiza la compra de un producto en la Distribuidora, de acuerdo a sus preferencias, necesidades y expectativas.

Asesor de ventas: Persona encargada de brindar asistencia y asesoramiento al cliente, en cuanto a la información de todos los productos que ofrece la Distribuidora, cuya principal función es ofrecer satisfacción en las necesidades del cliente.

Cajero/a: Persona, encargada de procesar la transacción de facturación del producto/os adquiridos por el cliente/consumidor.

Flujograma: Descripción gráfica que a través de elementos geométricos detalla paso a paso un proceso en el que intervienen varios departamentos o áreas de trabajo para indicar de forma secuenciada el cumplimiento de las actividades.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Página: 4/6

Código: MP-PA-AC-001

Versión: 01

5. Desarrollo

Atención al cliente

- 4.01 El asesor de ventas, da bienvenida al cliente/consumidor, consulta sobre los productos que necesita el cliente, revisa en el sistema si hay en stock, en caso de no haber el producto en stock, el asesor debe informar al cliente y posteriormente al supervisor para que realice las gestiones correspondientes para abastecimiento de mercadería.
- 4.02 De confirmarse la existencia de stock del producto/os, en venta minorista, el asesor verifica y entrega el producto/os, el cliente confirma aceptación, se acerca al cajero. En el caso de existir novedad/es por parte del cliente/consumidor, el asesor de ventas solventa la novedad/es, el cliente confirma aceptación, se acerca al cajero.
- 4.03 El cajero receipta y verifica el producto/os y genera el comprobante de venta, cobra al cliente/consumidor y entrega el comprobante con sello de cancelado.
- 4.04 Si la venta es mayorista, el asesor debe tomar el pedido e ingresar al sistema, genera la orden de pedido y remite al cajero/a.
- 4.05 El cajero receipta la orden de pedido y de generar el comprobante de venta (ticket de factura), cobra al cliente/consumidor.
- 4.06 El cajero/a remite el comprobante a bodega para que se despache el pedido, el bodeguero/a entrega el pedido y el comprobante al cliente/consumidor.

Requerimientos adicionales

- 4.07 El gerente debe recibir las quejas y sugerencias de sus colaboradores, prestando total atención hasta el final, sin interrupciones.
- 4.08 Los colaboradores deben recibir las novedades o quejas del cliente/es, con la mayor prontitud, aun cuando el cliente/es no pudiera tener razón evitar discutir con el cliente, demostrando respeto al atender el asunto, sin entrar en malos entendidos con el cliente/es, presentando disculpas y evitar incurrir en situaciones parecidas futuras.
- 4.09 Documente la reclamación realizada por el cliente/es, en caso de no poder proporcionar solución inmediata, para constancia y en caso de persistir la novedad o queja presentarla directamente al Supervisor.
- 4.10 Establecer un control del buzón de sugerencias mediante el cual se podría obtener la respectiva opinión al cliente/es a través de una tarjeta de comentario y sugerencias, en cuanto a la atención recibida con el fin de que el Gerente evalúe la atención proporcionada por sus colaboradores y poder retroalimentar la atención y proporcionar mejoras.
- 4.11 El asesor de atención al cliente, cajero, bodeguero, deben cumplir con habilidades y conocimientos de atención al cliente en cuanto a habilidades de comunicación, conocimiento amplio de los productos, empatía y comprensión, orientación al cliente, resolución de problemas de manera eficiente y disposición, habilidades fundamentales que hacen formar un activo valioso dentro de la Distribuidora,



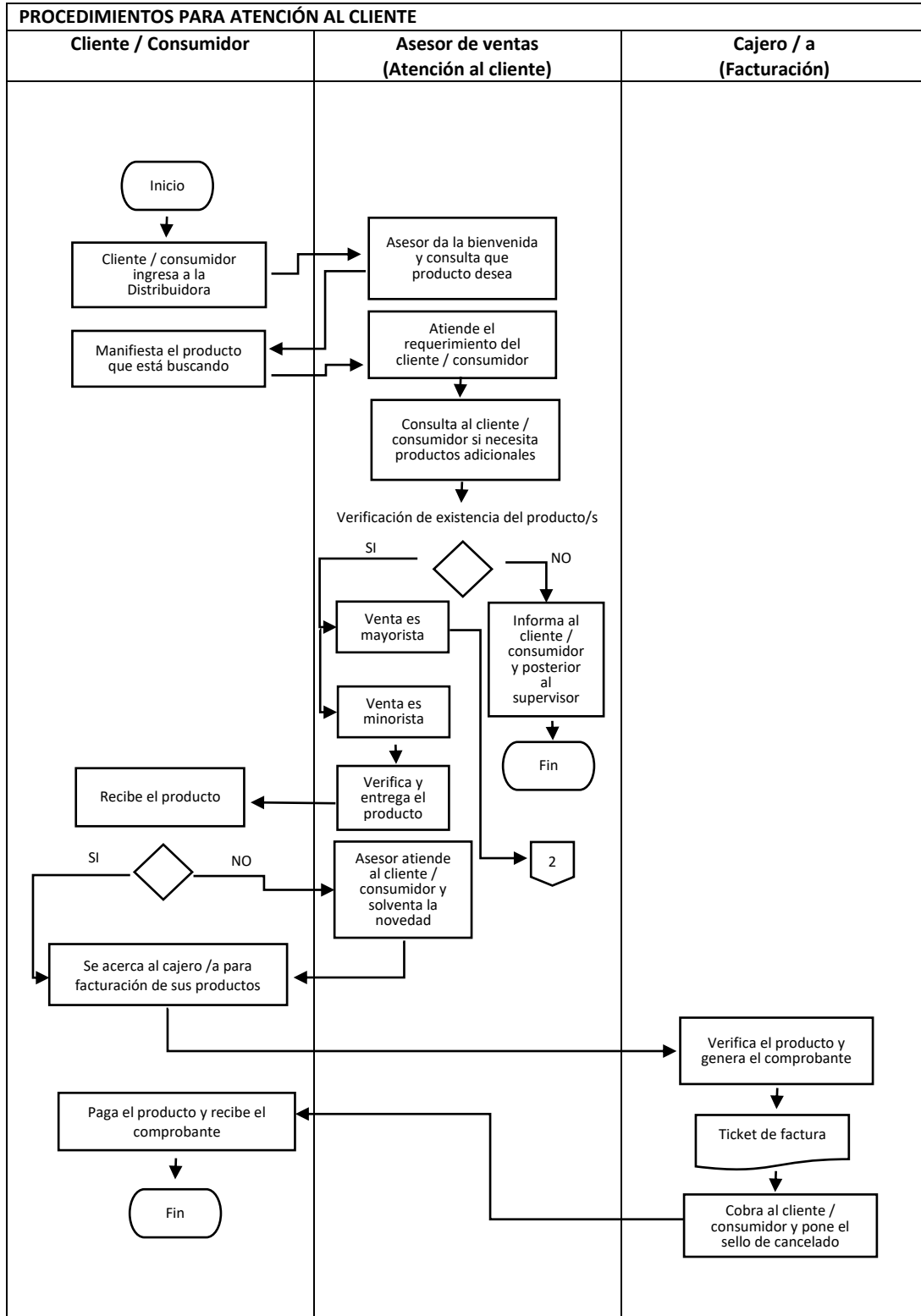
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Página: 5/6

Código: MP-PA-AC-001

Versión: 01

6. Diagrama del flujo



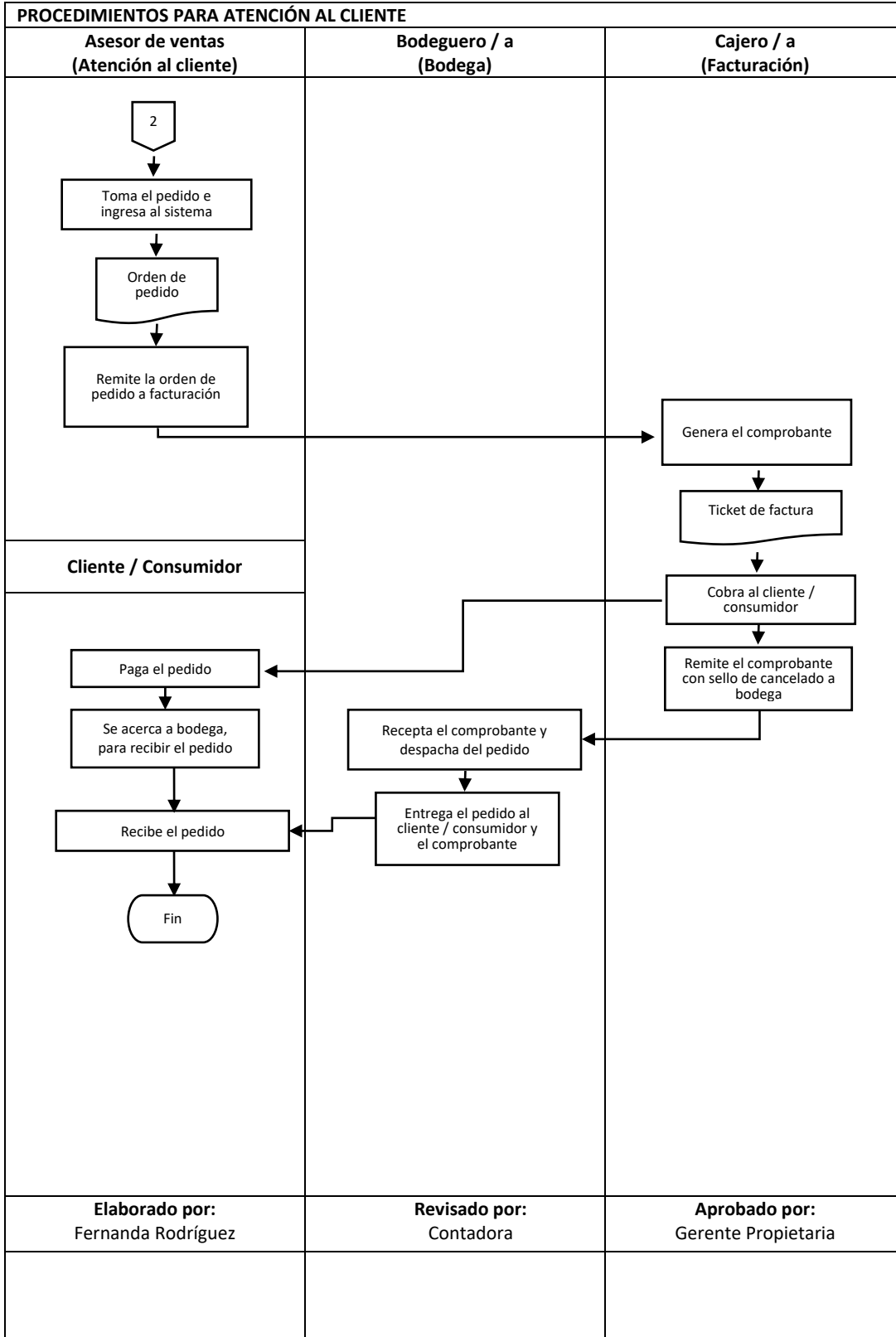


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Página: 6/6

Código: MP-PA-AC-001

Versión: 01



Anexos





Anexo 1 – Tarjeta de Calificación de la atención, comentarios y sugerencias

DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS ANGELITA



Gracias por preferirnos y ayudarnos a servirle mejor

Califique la atención

| | | | |
|---|--|---|---|
|  |  |  |  |
| MALO | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |

Comentarios y sugerencias

Indicador satisfacción del cliente (CSAT)

Métrica que mide la satisfacción del cliente en cuanto a un producto o servicio recibido. Para llevar a cabo se debe efectuar considerar el número de clientes muy satisfechos (excelente) sobre el total de clientes encuestados, por 100, obteniendo un % de clientes muy satisfechos en cuanto a la atención recibida por la Distribuidora.

$$\text{CSAT} = (\text{N}^\circ \text{ clientes muy satisfechos} / \text{N}^\circ \text{ clientes encuestados}) * 100$$

c. Estrategias y/o técnicas

La situación actual de la Distribuidora Plásticos Angelita se denota en la falta de claridad de los procesos de atención al cliente, debido a que no tiene definido procedimientos documentados formalmente a través de un Manual de Procedimientos y en función de aquello las estrategias empleadas para la obtención de los resultados ha sido la búsqueda y revisión previa de proyectos publicados por la universidad, investigación de contenidos en varias fuentes externas, consulta con profesionales expertos, tutorías y reuniones con el tutor para la definición de puntos generales y avance del presente proyecto.

Las técnicas implementadas para la recolección y organización de la información, fue la utilización de encuestas y entrevista a través de un cuestionario de preguntas, para la encuesta fueron preguntas interrogativas con respuestas dicotómicas y politómicas, y en el caso de la entrevista fueron preguntas abiertas que permitieron obtener a detalle el criterio del entrevistado para llevar a cabo la implementación de la propuesta.

2.3. Validación de la propuesta

Para la validación de la presente propuesta se realiza a través del método de criterios de especialistas y para ello se ha considerado profesionales que poseen la experiencia y el perfil afín al proyecto investigativo, que han aceptado validar la propuesta.

Tabla 4. Perfil descriptivo de expertos validadores

| Apellidos y Nombres | Años de experiencia | Titulación Académica | Cargo |
|--|---------------------|---|--|
| MONTESDEOCA JUMBO VANESSA ELIZABETH | 10 | MAGISTER EN ECONOMÍA Y FINANZAS | DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA - CNEL EP SUCUMBÍOS |
| MACIAS ORMAZA LOURDES STEPHANY | 8 | MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS | RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL - CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LAGO AGRIO |
| ALMEIDA LIRIO ANTONIO BIENVENIDO | 12 | MASTER EN GLOBAL MBA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES | COORDINADOR DE PROYECTOS DE COOPERACIÓN |

Fuente: Elaboración Propia

El propósito de la validación de la presente propuesta que se pretende lograr obtener es:

- Aprobar el desarrollo de la metodología de trabajo aplicada en la ejecución de la investigación.
- Afirmar los resultados adquiridos examinando las conclusiones y recomendaciones establecidas en la presente investigación.
- Acogerse a las recomendaciones de los profesionales que validan la propuesta, para reestructurar los elementos que conforman el manual de procedimientos.

Tabla 5. Criterios evaluativos

| Criterios | Descripción |
|-------------------|---|
| Impacto | Implica el grado de alcance que tendrá la implementación del Manual en la generación de la calidad del servicio, eficiencia y representatividad de la Distribuidora. |
| Aplicabilidad | Denota la capacidad de la adecuación, la relevancia y aplicación de la implementación del Manual, considerando la capacidad de adaptación de los cambios en el entorno empresarial de la Distribuidora. |
| Conceptualización | Los elementos que conforman la propuesta se basan en teorías y temas relacionados a la gestión basada en procesos, que trata la identificación, documentación y optimización de los procesos de una manera efectiva, eficiente, coherente y ordenada. |
| Actualidad | Los contenidos que componen la propuesta conceptualizan y garantizan las mejores prácticas y estándares actuales en el campo, las tendencias y avances tecnológicos relevantes sobre la efectividad de los procedimientos que se desarrollan en la gestión privada. |
| Calidad Técnica | Miden las características técnicas del argumento de la propuesta. |
| Factibilidad | Nivel de viabilidad de ejecución, relevancia y utilidad de la implementación del Manual en la Distribuidora. |
| Pertenencia | Los argumentos del contenido de la implementación del Manual, son congruentes, convincentes y convenientes para la solución del problema planteado. |

Fuente: Elaboración Propia

Una vez que se ha puntualizado los criterios evaluativos en la Tabla 4, se detalla los factores cualitativos con la escala de valoración ponderativa, que avalúa el nivel de aceptación para cada componente de acuerdo al nivel de relevancia e importancia:

Tabla 6. Resultados de la validación

| CRITERIOS | EXPERTO 1 (VANESSA MONTEDEOCA) | EXPERTO2 (LOURDES MACIAS) | EXPERTO 3 (ANTONIO ALMEIDA) | TOTAL | Porcentaje |
|-------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------|------------|
| Impacto | 5 | 5 | 4 | 14 | 93% |
| Aplicabilidad | 5 | 5 | 5 | 15 | 100% |
| Conceptualización | 5 | 5 | 5 | 15 | 100% |
| Actualidad | 5 | 5 | 5 | 15 | 100% |
| Calidad Técnica | 5 | 5 | 4 | 14 | 93% |
| Factibilidad | 5 | 5 | 4 | 14 | 93% |
| Pertenencia | 5 | 5 | 5 | 15 | 100% |
| Total | 35 | 35 | 32 | 102 | 97% |

Fuente: Elaboración Propia

Para la validación de la presente propuesta, corresponde al resultado del planteamiento de las siguientes interrogantes:

Tabla 7. Interrogativas de los criterios evaluativos

| Criterios | Descripción |
|-------------------|---|
| Impacto | ¿Considera que la propuesta de la implementación del Manual de Procedimiento de Atención al Cliente, representará un impacto significativo en la generación de la calidad del servicio, eficiencia y representatividad de la Distribuidora? |
| Aplicabilidad | ¿Los contenidos de la propuesta sobre la aplicación de la implementación del Manual de Procedimiento de Atención al Cliente son aplicables? |
| Conceptualización | ¿Los sustentos teóricos que conforman la propuesta se fundamentan en temas relacionados a la gestión basada en procesos? |
| Actualidad | ¿Los contenidos que componen la propuesta conceptualizan y garantizan las mejores prácticas, estándares actuales y nuevos cambios que puedan producirse en cuanto a la mejora de los procedimientos que se desarrollan en la gestión privada? |
| Calidad Técnica | ¿La implementación del manual propician el cumplimiento de las características técnicas para alcanzar el propósito de la propuesta? |
| Factibilidad | ¿La implementación de la propuesta realizada es factible? |
| Pertenencia | ¿Los argumentos del contenido de la implementación del Manual, pueden brindar solución al problema planteado? |

Fuente: *Elaboración Propia*

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

Se estructura la matriz en el cual se sintetiza la articulación de la propuesta del proyecto investigativo, que es la implementación de un Manual de Procedimientos de Atención al Cliente, realizado con los elementos de sustento teórico, estratégico y metodológico.

Tabla 8. Matriz de articulación

| EJES O PARTES PRINCIPALES | SUSTENTO TEÓRICO | SUSTENTO METODOLÓGICO | ESTRATEGIAS / TÉCNICAS | DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS | INSTRUMENTOS APLICADOS |
|----------------------------------|---|---|---|---|--|
| CAPITULO I. | Gestión de atención al cliente. Calidad y eficiencia. Implementación de procedimientos formalizados | Enfoque de investigación mixta (cualitativo y cuantitativo) Método deductivo e inductivo Investigación No experimental Estudio transversal | Revisión de fuentes de investigación secundarias (proyectos, tesis, artículos científicos) Revisión digital de fuentes teóricas Entrevista y encuesta | Construcción de la contextualización del estado del arte Definición del proceso investigativo metodológico Análisis de resultados recopilados | Cuestionarios |
| CAPITULO II | Manual de procedimientos. Componentes | Procedimientos Flujograma (normas ANSI) | Análisis de la gestión de procesos basado en resultados | Diseño de un Manual de Procedimientos de Atención al Cliente. | Validación de la propuesta a través de profesionales |

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

- La importancia de la calidad del servicio es un punto primordial en la Distribuidora y muy fundamental para el éxito y una mayor participación en el mercado, con la participación activa de sus colaboradores.
- Los fundamentos teóricos sobre la relevancia de brindar una mejor calidad de atención al cliente a través de la documentación y formalización de procesos, muestran que, contar con procedimientos debidamente documentados es una herramienta de gestión de gran ayuda a la Distribuidora.
- Para llevar a cabo la ejecución del Manual de Procedimientos de Atención al Cliente, es necesario que los colaboradores de la Distribuidora tengan amplio conocimiento del contenido, funcionamiento y propósito del mismo, así como también considerar que la implementación de este manual de procedimientos no es estático o definitivo, por lo que está sujeto a actualizaciones o cambios periódicos de acuerdo a los avances tecnológicos por los consecuentes cambios en las expectativas y necesidades del cliente, que pueden proporcionar oportunidades de mejora continua en la Distribuidora.
- La validación de la implementación del Manual de Procedimientos de Atención al Cliente a través del criterio de profesionales implica evaluar su eficacia y eficiencia en la solución del problema planteado para garantizar la calidad de atención al cliente y la mejora continua, afianzando la implementación de la propuesta.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda considerar que promover un ambiente de trabajo inclusivo y motivador a través de la participación activa, fomentar una comunicación abierta que brinda la oportunidad de contar con nuevas ideas y sugerencias en relación a la gestión de la atención al cliente que se desarrolle en la Distribuidora.
- Implementar procedimientos de atención al cliente a través de un Manual propuesto en el presente proyecto, que le permitirá a la Distribuidora tener una guía clara, secuenciada y sistematizada de las actividades a los colaboradores que tienen una relación directa con el cliente, garantizando el buen desempeño.
- Coordinar un programa de capacitación a los colaboradores de la Distribuidora para una implementación adaptable del Manual de Procedimientos, a fin de que cuenten con pautas y procesos claros sobre la gestión de atención al cliente, recomendando mantener un control periódico sobre los avances tecnológicos y cambios en las expectativas y necesidades del cliente, que permitan implementar oportunidades de mejora en la actualización del manual.
- Los resultados de la validación sobre el nivel de aceptación proporcionado por los profesionales, demuestran que es viable y recomendable la implementación del Manual de Procedimientos de Atención al Cliente en la Distribuidora, brindando solución al problema planteado en la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2015). *Análisis al Método de la Investigación*. ISSN 1870-557X. [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)
- Agudelo, G., Aigner, M., y Ruiz, J. (2008). DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL Y NO-EXPERIMENTAL. *Centro de estudios de opinión*. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf
- Aldana, J., y Piña, J. (2017). CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO AL CLIENTE POR LOS INSTRUCTORES DE GIMNASIOS. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. <https://www.redalyc.org/pdf/5768/576866904006.pdf>
- Caballero Martínez, L. (2017). *EL CAMINO DEL ÉXITO DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS*. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6122fd2b-e1a9-49cd-94d9-feb17a4ee3e4/content>
- Calderón Umaña, S., y Ortega Vindas, J. (2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. *MINISTERIO DE PLANIFICACION NACIONAL Y POLITICA ECONOMICA*. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3690/1/Gu%c3%ada_para_elaboraci%c3%b3n_diagramas_flujo.pdf
- Carrasco Fernandez, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones Paraninfo, S. A. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LjehDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=QUE+ES+ATENCION+PERSONALIZADA+AL+CLIENTE&ots=-euy0H9EyR&sig=ij-4ChfspRagxuYsqsiw-OulPVQ#v=onepage&q&f=false>
- Castillo Rodríguez, W. A. (2019). Mejoramiento de procesos en la atención al cliente de la Dirección Zonal Noroccidente, Puerto Quito. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2233/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2019-074.pdf>
- Castro Paccha, E., y Paccha Soto, M. (2018). INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LOS HOTELES DE GUAYAQUIL. *Fundación Dialnet Plus*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7214636>
- Fernández Pinto, I., López Pérez, B., y Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de psicología*. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42831/41141>
- García Andrango, V. E. (2022). DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA UTRAN S.A DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DEL CANTÓN MEJIA. *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA EMPRESA UTRAN S.A DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DEL CANTÓN MEJIA*. Ecuador. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/3712/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2022-008.pdf>


- Hernández Mendoza, S. L., y Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Junkin, R., Donovan, J., Stoian, D., y Vargas, E. (2005). *Organización Empresarial de Pequeños Productores y Productoras*. CATIE. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=myAOAQAIAAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=organizaci%C3%B3n+empresarial&ots=r9asQTAatM&sig=pMOIU4E_o7UEhaCJ3yyJbDUWMY0#v=onepage&q=organizaci%C3%B3n%20empresarial&f=false
- Mendoza Conde, J. V. (2022). PLAN DE MEJORA EN LA PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CNEL EP DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SUCUMBÍOS DE LA AGENCIA LAGO AGRIO. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2929/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADME-378.242-2022-011.pdf>
- Moran, P. (1962). *Participación activa de los trabajadores en la empresa*. Estudios Filosóficos.
- Muñoz López, M. P. (2010). Aplicación del flujograma a una pyme y resultados de la experiencia. *EXPERIMENTANDO EL FLUJOGRAMA*. <https://repositorio.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13078/Experimentando%20El%20Flujograma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pintado Blanco, T., y Sánchez Herrera, J. (2013). *Imagen corporativa, Influencia en la gestión empresarial*. ESIC EDITORIAL. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x98cgeMFA30C&oi=fnd&pg=PA12&dq=IMAGEN+EMPRESARIAL&ots=XD8UryOXD5&sig=Ysjqp6jdzOLYe-WLyDyl3sD2ctw#v=onepage&q=IMAGEN%20EMPRESARIAL&f=false>
- Ponce Garzón, C. B. (2017). Diseño de procesos, de las áreas de ventas y logística de la empresa Prismacorp. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1365/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2017-024.pdf>
- Proaño, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora*. ISSN: 2254 - 3376.
- Rúa Pérez, J. (2009). *Tecnología, Innovación y Empresa*. ISBN 978-1-4092-5960-2. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CtspAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=adaptaci%C3%B3n+a+la+tecnolog%C3%ADa+en+una+empresa&ots=PxuV80x90X&sig=DzlyQfd2YLP7GRwPeUDOIJPnWLo#v=onepage&q&f=false>
- Tapia Bonifaz, A. G., Gavilánez Vega, M. I., Jácome Tamayo, S. P., y Balseca Castro, J. E. (2018). La responsabilidad social empresarial: Un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6708534>
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *Rev Med*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-libre.pdf?1459466051=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_Satisfaccion_del_Cliente.pdf&Expires=1693433140&Signature=QB9oTigplU1zsGHxWWHsY8c7rdxA6zcPoMcF0f59R~83zNc8QL
- Vega Malagón, G., Ávila Morales, J., Vega Malagón, A. J., Camacho Calderón, N., Becerril Santos, A., y Leo Amador, G. E. (2014). PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN. ISSN 1857- 7431. <https://core.ac.uk/reader/236413540>

Vivas Rojas, C. (2018). Plan de mejoramiento en la atención y servicio al cliente en el restaurante Egipto en el barrio La Mariscal del D.M. de Quito. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1732/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-2018-051.pdf>

ANEXOS

ANEXO A

FORMATO DE ENCUESTA

| |
|--|
|  |
| UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG" |
| Encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Objetivo: Implementar un Manual de Procedimiento de Atención al Cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, para satisfacer con éxito las necesidades y requerimientos de los clientes. |
| Sexo <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Masculino |
| 1. Cuánto tiempo lleva en la Distribuidora? <input type="radio"/> Menos de 6 meses <input type="radio"/> Entre 6 meses y 1 año <input type="radio"/> Más de 1 año |
| 2. ¿Qué grado de educación tiene? <input type="radio"/> BÁSICA <input type="radio"/> BACHILLERATO <input type="radio"/> SUPERIOR |
| 3. ¿Conoce usted si la empresa aplica procedimientos de atención al cliente? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO |
| 4. Partiendo desde la definición: Empatía es la capacidad de ponerse uno mismo en el lugar del otro. ¿Cómo colaborador de la empresa, piensa usted que tiene empatía con el cliente? <input type="radio"/> MUCHO <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> NADA |
| 5. ¿Cómo percibe la satisfacción del cliente atendido en la Distribuidora? <input type="radio"/> MUY SATISFACTORIO <input type="radio"/> POCO SATISFACTORIO <input type="radio"/> NADA SATISFACTORIO |
| 6. ¿Se siente a gusto y motivado al realizar sus actividades laborales diarias? <input type="radio"/> MUCHO <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> NADA |
| 7. ¿La empresa hace capacitaciones y charlas de atención al cliente? <input type="radio"/> SIEMPRE <input type="radio"/> A VECES <input type="radio"/> NUNCA |
| 8. ¿Cree usted que hay un buen liderazgo en la Distribuidora? <input type="radio"/> TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="radio"/> MEDIANAMENTE DE ACUERDO <input type="radio"/> TOTALMENTE EN DESACUERDO |

9. ¿Considera que existe respeto, comunicación y consideración entre los colaboradores de la Distribuidora?

- MUCHO
- POCO
- NADA

10. ¿La empresa permite aportar sus opiniones para una mejor gestión de atención al cliente?

- SIEMPRE
- A VECES
- NUNCA

11. ¿Cómo considera el ambiente laboral?

- BUENO
- REGULAR
- MALO

FORMATO DE ENTREVISTA

UISRAEL

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

Entrevista a la Gerente de la Distribuidora

Objetivo: Implementar un Manual de Procedimiento de Atención al Cliente en la Distribuidora Plásticos Angelita, para satisfacer con éxito las necesidades y requerimientos de los clientes.

1. ¿La Distribuidora tiene un manual de procedimiento de atención al cliente?

.....
.....
.....

2. ¿Cuál es su apreciación sobre el nivel de atención al cliente que reciben las personas en la Distribuidora?

.....
.....
.....

3. ¿Qué estrategias de atención al cliente aplica dentro de la Distribuidora?

.....
.....
.....

4. ¿Usted considera que el grado de instrucción profesional es relevante para los cargos a desempeñar en la Distribuidora?

.....
.....
.....

5. ¿Cómo considera el desempeño de su equipo de trabajo en las actividades encomendadas?

.....
.....
.....

6. ¿De qué manera se motiva a su equipo de trabajo por las metas cumplidas?

.....
.....
.....

7. ¿De qué manera la empresa obtiene la retroalimentación de la satisfacción de los clientes?

.....
.....
.....

8. ¿Cómo se otorga participación a sus colaboradores para coadyuvar en el mejoramiento de la gestión de atención al cliente?

.....
.....
.....

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”**.

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Mgs. Lourdes Stephany Macias Ormaza

| |
|--|
| Título obtenido |
| MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCION Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS |
| Cédula de Identidad |
| 0941861411 |
| E- mail |
| stefany199470@hotmail.com |
| Institución de Trabajo |
| Cuerpo de Bomberos del Cantón Lago Agrio |
| Cargo |
| Responsable de la Unidad de Planificación y Control |
| Años de experiencia en el área |
| 8 |

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”.

| <i>Indicador</i> | <i>Descripción</i> | Muy adecuado | Bastante Adecuado | Adecuado | Poco adecuado | Inadecuado |
|--------------------------|---|--------------|-------------------|----------|---------------|------------|
| Impacto | <i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i> | X | | | | |
| Aplicabilidad | <i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i> | X | | | | |
| Conceptualización | <i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i> | X | | | | |
| Actualidad | <i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i> | X | | | | |
| Calidad Técnica | <i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i> | X | | | | |
| Factibilidad | <i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i> | X | | | | |
| Pertinencia | <i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i> | X | | | | |
| Total | | 35 | | | | |

Observaciones:

Recomendaciones

Lugar, fecha de validación: Lago Agrio, 29 de agosto del 2023.



**LUZ DEL ESTEPO
MACIAS ORMAZA**

Firma del especialista

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”**.

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Mgs. Vanessa Elizabeth Montesdeoca Jumbo

| |
|---------------------------------------|
| Título obtenido |
| Mgs. Economía y Finanzas |
| Cédula de Identidad |
| 2100529300 |
| E- mail |
| vanessa.montesdeoca@cnel.gob.ec |
| Institución de Trabajo |
| CNEL EP - SUCUMBÍOS |
| Cargo |
| Directora Administrativa Financiera |
| Años de experiencia en el área |
| 10 |

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”.

| <i>Indicador</i> | <i>Descripción</i> | Muy adecuado | Bastante Adecuado | Adecuado | Poco adecuado | Inadecuado |
|--------------------------|---|--------------|-------------------|----------|---------------|------------|
| Impacto | <i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i> | X | | | | |
| Aplicabilidad | <i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i> | X | | | | |
| Conceptualización | <i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i> | X | | | | |
| Actualidad | <i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i> | X | | | | |
| Calidad Técnica | <i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i> | X | | | | |
| Factibilidad | <i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i> | X | | | | |
| Pertinencia | <i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i> | X | | | | |
| Total | | 35 | | | | |

Observaciones:

Recomendaciones

Lugar, fecha de validación: Lago Agrio, 29 de agosto de 2023



Firma del especialista

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”**.

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Master Antonio Bienvenido Almeida Lirio

| |
|--|
| Título obtenido |
| MASTER EN GLOBAL MBA Administración de Negocios Internacionales |
| Cédula de Identidad |
| 2100141882 |
| E- mail |
| a.almeida@cefa.org |
| Institución de Trabajo |
| Comité Europeo para la Formación y la Agricultura |
| Cargo |
| Coordinador de Proyectos |
| Años de experiencia en el área |
| 12 años de experiencia profesional en Gestión de Proyectos |

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DISTRIBUIDORA PLÁSTICOS “ANGELITA”.

| <i>Indicador</i> | <i>Descripción</i> | Muy adecuado | Bastante Adecuado | Adecuado | Poco adecuado | Inadecuado |
|--------------------------|---|---------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|-------------------|
| Impacto | <i>El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor</i> | | X | | | |
| Aplicabilidad | <i>La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables</i> | X | | | | |
| Conceptualización | <i>La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada</i> | X | | | | |
| Actualidad | <i>Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta</i> | X | | | | |
| Calidad Técnica | <i>Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios</i> | | X | | | |
| Factibilidad | <i>El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles</i> | | X | | | |
| Pertinencia | <i>La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.</i> | X | | | | |
| Total | | 20 | 12 | | | |

Observaciones:

Recomendaciones

Lugar, fecha de validación: Lago Agrio, 01 de septiembre de 2023.



Firma del especialista