



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN DE CAPACITACION A TRABAJADORES EN LA  
ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE DE LA  
PANADERIA Y PASTELERIA  
“LA NUEVA EXQUISITA”.**

**Autora:**

**Tovar Castillo Cindy Anais**

**Tutor:**

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil- Ecuador  
2019**



## **DEDICATORIA**

A Dios porque me dio la oportunidad de vivir, amar, sentir y la fuerza necesaria para cumplir todas mis metas y no caer ante ninguna dificultad ayudándome a seguir adelante.

A mi madre Mónica Castillo que es lo más hermoso que he tenido en la vida quien con su ejemplo de luchadora me ha enseñado a saber levantarme de las derrotas, quien con sus consejos me dio la sabiduría de alcanzar todos los objetivos que me proponga y es el motivo principal para seguir viviendo.

A mis dos padres que han sido mi fuente económica para poder culminar mis estudios

A mi hermana porque es otra parte de mí, por sentirse orgullosa de quien soy y apoyarme en todo lo que me proponga. Gracias a todos los que me ayudaron.

**Cindy Anais Tovar Castillo**



## **AGRADECIMIENTO**

A mis amigos y profesores que dieron la fuerza necesaria para seguir adelante en la carrera universitaria y que nos apoyaron siempre para que fuera posible este proyecto.

Y de manera muy especial le agradecemos a nuestro Tutor el Dr. Simón Alberto Illescas Prieto de brindarnos un poco de su tiempo, de tenernos paciencia y sobre todo a enseñarnos a hacer las cosas bien, ayudándonos y guiándonos con nuestro proyecto.

A Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por darnos la oportunidad de ser mejores en la vida, por formarnos como verdaderos profesionales y luchar el día a día con los conocimientos obtenidos por este prestigioso Instituto.

**Cindy Anais Tovar Castillo**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de plan de capacitación a trabajadores en atención y servicio al cliente de “Panadería y Pastelería la Nueva Exquisita”**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tendría la propuesta en un plan de capacitación a trabajadores en atención y servicio al cliente, de la “Panadería y Pastelería la Nueva Exquisita”, ubicado en el cantón Durán, Provincia del Guayas, en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

**Tovar Castillo Cindy Anais**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS  
DE TITULACIÓN**

Yo, Tovar Castillo Cindy Anais calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de **Plan de capacitación a trabajadores en la atención y servicio al cliente de la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”**. de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Cindy Anais Tovar Castillo

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cédula: 0921993861

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

\_\_\_\_\_  
Firma

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**Propuesta del plan de capacitación a los trabajadores en la atención y servicio al cliente en la “panadería y pastelería la nueva exquisita”.**

**Autora:** Tovar Castillo Cindy Anais

**Tutor: Doctor.** Simón Alberto Illescas Prieto

### Resumen

La panadería y pastelería la nueva exquisita. Es un micro-empresa que se dedica a la elaboración de productos para el desayuno del día a día y degustación de dulces para diferente tipo de paladar; nuestra misión de brindar productos de gran calidad y un sabor autentico con un servicio amable y oportuno, con una visión de cumplir las expectativas de cada cliente, logrando tener una progresión a largo plazo. El propósito de la investigación es diseñar un plan de capacitación en el área de atención y servicio al cliente para recuperar y retener a los posibles o ya consumidores. Se realiza un análisis con las técnicas de investigación las más utilizadas como la entrevista y encuesta con esto se espera ayudar a tener menor rotación del personal, más consumidores felices y satisfechos, empleados con mayor motivación al trabajo, y rentabilidad en el mercado con estos puntos son importantes; ya que no es lo mismo una persona ya experimentada en ese ámbito que otra que va a empezar a involucrarse en ese ambiente laboral. Los beneficiarios de este proyecto son los clientes de este negocio y los empleados del mismo ya que esto les ayudara en cualquier trabajo.

Servicio	Cliente	Capacitación	Atención
----------	---------	--------------	----------

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta del plan de capacitación a los trabajadores en la atención  
y servicio al cliente en la “panadería y pastelería la nueva exquisita”.**

**Autora:** Tovar Castillo Cindy Anais

**Tutor:** Doctor. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

The bakery and pastry the new exquisite. It is a micro-company that is dedicated to the production of products for breakfast every day and tasting sweets for different types of palate; our mission to provide high quality products and an authentic taste with a friendly and timely service, with a vision to meet the expectations of each client, achieving a long-term progression. The purpose of the research is to design a training plan in the area of customer service and attention to recover and retain potential or already consumers. An analysis is made with the research techniques most used as the interview and survey with this is expected to help to have less turnover of staff, more happy and satisfied consumers, employees with greater motivation to work, and profitability in the market with these points are important; since a person already experienced in that field is not the same as someone who is going to start to get involved in that work environment. The beneficiaries of this project are the clients of this business and its employees, since this will help them in any job.

Service

Client

Training

Attention



## ÍNDICE GENERAL

<b>Tabla de Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la Aceptación del tutor .....	iv
Cláusula de Autorización para la publicación de titulación .....	v
Certificación de Aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
Índice General.....	ix
Índice de Tablas .....	.x
Índice de Gráficos.....	xi

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.1.2 Ubicación del Problema en un contexto.....	3
1.1.3 Situación Conflicto.....	4
1.2 Formulación del Problema.....	5
1.3 Variable de la Investigación.....	5
1.4 Delimitación del Problema.....	5
1.5 Evaluación del Problema.....	5
1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	6
1.6.1 Objetivo General	
1.6.2 Objetivos Específicos	
1.7 Justificación e Importancia .....	7
1.7.1 Viabilidad de la investigación.....	9
1.7.2 Viabilidad técnica.....	10

1.7.3 Viabilidad Socio Cultural.....	10
1.7.4 Viabilidad Administrativa.....	10

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes Históricos.....	11
2.2 Antecedentes Referenciales.....	21
2.3 Fundamentación Legal.....	24
2.4 Variables Conceptuales de Investigación: .....	26
Variables de Independiente	
Variables de Dependiente	
2.5 Definiciones Conceptuales.....	27

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1 Datos de la Empresas.....	33
3.2 Diseño de Investigación.....	36
3.3 Tipos de Investigación.....	38
3.4 Población y Muestra.....	39
3.4.1 Población.....	40
3.4.2 Muestra.....	41
3,4,3 Tipos de muestra.....	42
3.5 Métodos.....	42
3.5.1 Técnicas de investigación.....	43
3.5.2 Procedimientos.....	45

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Aplicación a las Técnicas e Instrumentos .....	47
4.2 Plan de Mejoras .....	62
4.3 Conclusiones .....	66
4.4 Recomendaciones .....	67
4.5 Bibliografía .....	68

Anexos:

Anexo 1: encuesta a empleadores

Anexo 2: formulario de entrevista al jefe

Anexo 3: formulario de entrevista al empleador

Anexo 4: observación a clientes

Anexo 5: observación al personal

Anexo 6: carta de presentación dirigida al negocio "LA NUEVA EXQUISITA"

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 Conflicto .....	4
Tabla 2 Prototipos.....	38
Tabla 3 Universo.....	41
Tabla 4 Procedimientos.....	43
Tabla 5 tiempo.....	47
Tabla 6 Capacitación.....	48
Tabla 7 Técnicas.....	49
Tabla 8 Satisfacción.....	50
Tabla 9 Calidad.....	51
Tabla 10 Técnicas.....	52
Tabla 11 Motivación.....	53
Tabla 12 Comunicación.....	54
Tabla 13 Atención.....	55
Tabla 14 Laboral.....	56
Tabla 15 Plan de mejora.....	62
Tabla 16 Plan de capacitación.....	63
Tabla 17 Materiales de capacitación.....	64
Tabla 18 Evento de Integración.....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Importancia de la Capacitación.....	17
Gráfico 2 Proceso de Capacitación.....	18
Gráfico 3 Métodos de Capacitación.....	19
Gráfico 4 Logo de Empresa.....	34
Gráfico 5 Tarjeta de Presentación.....	35
Gráfico 6 Tiempo.....	47
Gráfico 7 Capacitación.....	48
Gráfico 8 Técnicas.....	49
Gráfico 9 Satisfacción.....	50
Gráfico 10 Calidad.....	51
Gráfico 11 Técnicas.....	52
Gráfico 12 Motivación.....	53
Gráfico 13 Comunicación.....	54
Gráfico 14 Atención.....	55
Gráfico 15 Laboral.....	56
Gráfico 16 Plan de mejora.....	62
Gráfico 17 Plan de capacitación.....	63
Gráfico 18 Materiales de Capacitación.....	64
Gráfico 19 Evento de Integración.....	64

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

El problema surge desde el año 2015, En el cantón Durán Parroquia El Recreo, los servicios de Panaderías y Pastelerías han crecido conforme han pasado los años y es un fenómeno que continua en constante crecimiento, así mismo la actividad económica y comercial es mayor. Actualmente se puede encontrar una gran variedad de Panaderías y Pastelerías, que ofrecen distintos tipos de productos.

La variación de los precios se debe a la calidad del producto, a la ubicación, o al nombre que los representa.

Las consecuencias que provoca la falta de aplicación de programas de capacitación en las empresas pueden llegar a producir pérdidas económicas, de tiempo, recursos, productos y hasta de clientes, por lo que se puede definir como una inversión para la empresa pero esto puede generar ganancias posteriormente. Además la empresa, debe englobar un buen proceso de reclutamiento y selección de personal y como primer paso para que el colaborador se identifique con la cultura organizacional, así mismo se sienta parte de la organización y conozca los objetivos que tiene la misma.

Evans y Lindsay (2008) manifiesta que los beneficios de la capacitación y el entrenamiento con base en la calidad supera los costos. La capacitación y el entrenamiento se han convertido en una responsabilidad esencial de los departamentos en la organización para una calidad total, sobre todo porque los empleados con autoridad requieren de nuevos conocimientos y habilidades que no necesitan justificar los costos (p. 296).

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo.

El propósito de resolver dicha problemática en el mercado actual, es necesario realizar un estudio de diagnóstico de las necesidades de capacitación para mejorar la atención y el servicio al cliente de los colaboradores, para poder identificar aquellos aspectos que se pueden mejorar o fortalecer, además de verificar si la calidad de servicio al cliente en panaderías y pastelerías depende de la capacitación del personal, para ello se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera la capacitación del personal de la panadería y pastelería la nueva exquisita se relaciona con la atención y servicio al cliente?.

### **1.1.1 Ubicación del Problema en un Contexto**

La panadería y pastelería “La Nueva Exquisita”, está ubicado en el cantón Duran el Recreo al norte de la ciudad de Guayaquil, su apertura fue en el año 2008.

Es una microempresa de realización y comercialización de productos para el desayuno de cada hogar y degusto del paladar con los diversos dulces que ofrecen, que la misma está dedicada a cubrir una necesidad en cada uno de los clientes, nuestra misión de brindar productos de gran calidad y un sabor autentico con un servicio amable y oportuno, con una visión de cumplir las expectativas de cada cliente, logrando tener una progresión a largo plazo.

La nueva exquisita, es una negocio con diez años de estar posesionado en el mercado, este negocio no tiene una infraestructura para poder dividir los departamentos de cada área de trabajo, es decir que solo cuenta con

área de producción y venta mientras tanto el supervisor o administrador de este negocio controla todo por medio del área de producción; terminando en el área de ventas y salida del personal.

La microempresa tiene un decrecimiento en consumidores desde tres años, los trabajadores no tienen proyectada las metas establecidas por el dueño del negocio.

Actualmente atraviesa por un problema de servicio y atención al cliente debido a que el personal de esta microempresa no está realmente capacitado para realizar una actividad como la misma y genera que haya bajo volumen de ventas y pérdida de consumidores ocasionando un problema de economía ya que no genera una rentabilidad esto es causado por los superiores de este negocio ya que no invierten en un área de capacitación para los empleados que se desempeñan en este negocio buscando hacer que mejore la imagen del negocio con respecto a la atención y servicio que presta el mismo.

### **1.1.2 Situación Conflicto**

Esta situación ocurre por la falta de capacitación hacia los empleados este tipo de problemas están directamente relacionados con una mala o no planificada gestión de esa comunicación interna. No resolver estos problemas a tiempo por falta de conocimiento, análisis, herramientas adecuadas o abordaje profesional compromete a la organización y acabará teniendo consecuencias en los resultados.

Se realizó una entrevista y encuesta personal a los trabajadores de este negocio en el cual expresaron que tenían un cierto grado de preocupación de que sean despedidos por no cumplir con las expectativas del dueño haciendo logrando una desmotivación.



Se requiere de una autoevaluación para descubrir cuál es la causa que afecta y están causando conflictos dentro del negocio dañando el desempeño laboral de cada empleado.

Para dar una solución a este conflicto se da de coordinar con las autoridades y empleados una serie de actividades donde tengamos la integración y participación de todos los que forman parte de esta microempresa y haci lograr a fortalecer el desempeño laboral de cada empleados.

**Tabla 1 Conflicto**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
Incorrectamente el servicio	Insatisfacción al cliente
Fallo de capacitación	Indebidamente la experiencia
Desmotivación	imagen del negocio

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Qué incidencia tendría la capacitación a los trabajadores en la atención y servicio al cliente de la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA” ubicada en la provincia del guayas del cantón Durán; Parroquia El Recreo, en el año 2018?

### 1.3 Variable de la Investigación

- **Variable Independiente** : Capacitación a los trabajadores
- **Variable Dependiente** : atención y servicio al cliente

### 1.4 Delimitación del Problema

**Campo** : Administración

**Área** : Talento Humano

**Aspectos:** Capacitación, Trabajadores, Atención y Servicio.

**Tema** : Propuesta de Plan de capacitación a trabajadores en la Atención y Servicio al cliente de la panadería y pastelería “La Nueva Exquisita”.

### 1.5 Evaluación del Problema

**Delimitado.-** La dificultad que se presenta este negocio es precisamente el área de venta donde los trabajadores demuestran la atención y servicio al cliente que se brinda en la microempresa por lo tanto es lo que ocasiona ausencia de clientes, con esto me lleva a tomar una medida de evaluación a los trabajadores por medio de una encuesta donde se podrá precisar la falta de capacitación que lleva hacer afectado el personal de este negocio “La Nueva Exquisita”.

**Claro.-** Se solicita brindar una capacitación donde se despliegue un programa de actividades para lograr el mejoramiento de la calidad de la atención y servicio al cliente para resguardar la ética del negocio.

**Evidente.-** Una extraordinario vínculo entre el gerente y sus trabajadores se efectúa el labor de motivar y hacer un trabajo responsable con la mayor efectividad posible para dejar a los consumidores recibiendo una atención eficaz.

**Concreto.-** Por la observación e exploración se adapta para decretar los conflictos hallados dentro del negocio la nueva exquisita lo que lleva a entender todos los problemas que se han venido suscitando y haci poder resolver.

**Relevante.-** Los trabajos que se va a llevar a cabo con los trabajadores brindaran una mezcla de beneficios mutuos.

**Factible.-** Esta presente la colaboración de todo el equipo de trabajo que conforma esta microempresa.

## **1.6 Objetivos de la Investigación**

### **1.6.1 Objetivo General**

Proponer una capacitación en el área de atención y servicio al cliente para captar consumidores y haci superar las ventas en la panadería y pastelería “La Nueva Exquisita”.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las necesidades de capacitación en relación a la atención y servicio al cliente en la panadería y pastelería “La Nueva Exquisita”.
- Definir elementos teóricos de la capacitación en la atención y servicio que se le brinda a los clientes.
- Elaborar un Plan de capacitación en el área de Atención y Servicio al cliente.

## 1.7 Justificación e Importancia

Es evidente que todo negocio depende de los clientes, el buen trato hacia los usuarios es la clave del éxito, tener estabilidad permite formar una base sólida en el negocio lo que sirve de motivación para todos los empleados.

Ayudar a tener menor rotación del personal, este punto es muy importante ya que no es lo mismo una persona ya experimentada en ese ámbito que otra que va a empezar a involucrarse en ese ambiente laboral.

Tener el convencimiento de que se brindaran beneficios al empleado que lo requiera. Y en la significación sobre la atención y servicio al cliente brinda un beneficio importante y bueno.

La acreditación que brinda este proyecto de investigación señala que exponiendo los problemas que presenta el negocio se justifica el poder de solucionarlos y así mantener bien la microempresa.

Servicio es la atención que se les proporciona a los consumidores de una empresa. Se considera una herramienta de mercado para la atracción de clientes. Además es la oportunidad para tener contacto directo con cada uno de los consumidores. El mismo, vuelve competitivo tanto a la empresa como al personal, lo cual genera la atracción de compradores que frecuentan la organización y además aumenta la clientela.

El buen rendimiento nace a partir del conocimiento y excelente desarrollo de actitudes y aptitudes, además, no solo es un buen producto que la microempresa ofrece, sino, la prestación que se presta. Es importante ofrecer a los consumidores calidad en la manufactura de sus productos, para ello, la capacitación de los colaboradores es esencial para lograrlo.

Por otro lado, es importante que el consumidor conozca la forma como se maneja la organización para que se facilite la interrelación entre cliente y colaborador. La calidad del servicio se manifiesta a partir de factores tales como desarrollo personal, competitividad, calidad personal, calidad del producto, responsabilidad y por supuesto honorabilidad de la empresa. Muchos de estos se desarrollan a partir de capacitaciones según las necesidades de los integrantes de la organización.

Es esencial estar concentrado en brindar un servicio altamente efectivo, conocer técnicas, desarrollar aquellas habilidades y atender a todo tipo de clientes, lleva a la necesidad de considerar que existen varios tipos: como clientes difíciles, exigentes, agresivos, dominantes, amables, pacientes, entre otros; que se pueden manejar fácilmente después de una capacitación.

El volumen de competencia comercial se da considerablemente, cuando se reflejan nuevos negocios que en ellos sus dueños esperan explorar el medio que les rodea, asignar el mejor servicio, productos en buen estado y precios acorde al bolsillo de los consumidores; la microempresa la nueva exquisita se debe encontrar en innovación continuamente de su atención.

Rivera (2006) en el artículo, No olvide la capacitación y actualización, se refiere que como parte del proceso de asimilación, es conveniente que la empresa capacite al personal que labora dentro de la empresa y el que esté a punto de iniciar una relación laboral con el mismo. Se debe acordar un programa de capacitación, o varios, esto depende de las necesidades que se requieran o de los objetivos que se deseen alcanzar, que tome en cuenta las modalidades de formación que necesite la empresa; cursos, seminarios, talleres, conferencias, sesiones prácticas, uso de simuladores, entre otros, como parte del adiestramiento que se exige.

Además, explica que la micro empresa debe facilitar a los colaboradores los medios para actualizarse; publicaciones, documentos básicos, asistencia a ferias, cursos, congresos, entre otros. Por lo cual es conveniente que toda la información la instruya una persona responsable del enriquecimiento del mismo, este responsable debe conocer lo que la empresa desee lograr para poder llegar al cumplimiento de la finalidad de cada capacitación. Los beneficiarios de este proyecto son los clientes de este negocio y los empleados del mismo ya que esto les ayudara en cualquier trabajo.

#### **1.7.1 Viabilidad de la investigación**

Están directamente relacionados con una mala o no planificada gestión de esa comunicación interna. No resolver estos problemas a tiempo por falta de conocimiento, análisis, herramientas adecuadas o abordaje profesional compromete a la organización y acabará teniendo consecuencias en los resultados.

Indagar la **viabilidad de un proyecto** es más importante que planificar y es fundamental llevar a cabo una exploración completa, que con lleva a la formación si realmente el proyecto aportará los beneficios que se esperan de él.

#### **1.7.2 Viabilidad Técnica**

Se analiza y determina la prioridad del tamaño óptimo, la localización , las instalaciones, los recursos y la organización necesaria para satisfacer una necesidad o eliminar un problema Disponer de un enfoque técnico para la fabricación de un producto.

#### **1.7.3 Viabilidad Socio Cultural**

La vinculación de la intervención con el conjunto de actores involucrados en la misma. Esta dimensión analítica ha crecido en importancia, merced a la expansión de las formas de participación ciudadana en las acciones

Públicas, antes reservada en forma exclusiva a los actores del sector público. Si bien la participación ciudadana en la formulación de políticas, programas y proyectos, es de vieja data (Cunill Grau, 2004).

#### **1.7.4 Viabilidad Administrativa**

Se ocupa de gestionar todos los recursos que están implicados en su estructura y por ende en su funcionamiento. Para concretar esta tarea será preciso ordenar y organizar lo que compete a la hacienda, a los recursos económicos disponibles y los que ingresan, y también a los recursos humanos.

Vale destacarse que la administración de una entidad, ya sea privada o pública, se lleva a cabo con la misión de lograr un fin, en una empresa será la de obtener beneficios económicos y en un órgano público la de conseguir un funcionamiento exitoso de esa área. Por ello es que su labor se basa en diversos criterios científicos que garantizan ir por ese camino.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

Chiavenato (2009) se le conoce como instrucción programada, ya sea por medio de libros o en la actualidad por medio del internet. Aquí el aprendiz toma su capacitación a ritmo propio, es decir, que la persona decide cuando tomar la capacitación, cuando suspenderla y cuando continuar. Esto le da la oportunidad para poder aprender según su capacidad y ritmo de aprendizaje.

Silíceo (2005) “menciona que existen varias formas de transmitir capacitaciones, depende del grupo al que se le va a impartir una nueva enseñanza, del tema que se vaya a tratar y para quien es dicha información”.

Por los años de la segunda guerra mundial la principal motivación de los negocios era vender; comúnmente llamada concepto de venta. Si un cliente no compraba se buscaba otro, eran una batalla entre los negocios. Era una contienda afanosa mientras más bajo fuera los precios más productos podían venderse. Las economías de la producción a gran escala se reflejaban en menores precios para el Consumidor. Entonces se lograban ventas aún mayores, hasta que el ciclo de vida del producto llegaba la última etapa.

Mondy y Noé (2005) sintetiza que el objetivo principal de la capacitación y desarrollo es anticiparse al cambio y responder en forma proactiva a este. El cambio implica pasar de una condición a otra y afecta a personas, grupos y organizaciones enteras. Todas las organizaciones experimentan cambios de algún tipo y está aumentando la velocidad a la que ocurren (p. 204).



Los cambios más notables que afectan a la capacitación y desarrollo, que se pronosticaron y que ocurren actualmente en los negocios son los siguientes:

- Cambios en la estructura de la organización ocasionando por fusiones, adquisiciones, rápido crecimiento, recortes de personal y abastecimiento externo.
- Cambios en la tecnología y la necesidad de trabajadores mejor calificados.
- Cambios en el nivel escolar de los empleados; algunos con un nivel escolar más alto, otros con la necesidad de una capacitación correctiva.
- Cambios en los recursos humanos, creado una fuerza laboral diversa integrada por muchos grupos.
- Presiones competitivas que necesitan cursos flexibles, capacitación justo a tiempo y justo la necesaria.
- Aumento del énfasis en las organizaciones que aprenden y la gestión Del desempeño humano.

Rodríguez (2007) indica que “la capacitación busca lograr ciertos objetivos” (p. 249). En el cual se podría hacer mención el objetivo general que consiste en conseguir adaptar al personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica en una empresa determinada. Entre los objetivos particulares de la capacitación se puede hacer mención de:

- Incrementar la productividad
- Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- Proporcionar al trabajador una preparación para desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.

- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante los intercambios personales que surgen durante la capacitación.
- Promover el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- Contribuir a reducir las quejas del personal y elevar la moral de trabajo.
- Facilitar la supervisión del personal.
- Promover ascensos con base en el mérito personal.
- Contribuir a la reducción del movimiento de personal.
- Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- Contribuir a la reducción de los costos de operación.
- Promover el mejoramiento de las relaciones humanas en la organización y de la comunidad interna.

La capacitación se requiere a nivel operativo; es decir, la requiere el obrero, el maestro de taller. El nivel administrativo desempeña un papel decisivo en cuanto a la capacitación. A este nivel le corresponde promover y participar en la planeación del programa de capacitación. Además del nivel operativo, la capacitación debe extenderse a los jefes de departamento, a los subgerentes y a los gerentes de área, los cuales también requieren ser capacitados.

Correa (2012) en la entrevista, La importancia de la capacitación de los trabajadores en CNN Chile, refirió que los beneficios de la capacitación se deben tomar como una inversión, ya que se invierte en las personas, quienes se consideran uno de los recursos más importantes dentro de una organización. Además, genera el compromiso del trabajo en equipo, el compromiso de los empleados y los empleadores, se propaga la satisfacción y entrega en el trabajo por parte de los colaboradores. Las personas se sienten contentas, lo cual origina un buen clima laboral.

El trabajador y los jefes se deben comprometer a aplicar las habilidades adquiridas que aumenten la productividad de la empresa. Actualmente, hay más interés de parte de las empresas en capacitar a su personal, de eso depende la efectividad de la empresa.

Dicha inversión debe considerarse a largo plazo, pues es para mejorar los servicios que presta la empresa. Los colaboradores deben desarrollar sus mayores competencias enfocadas a las tareas específicas.

Segal (2013) en el artículo, Un oasis en el desierto de servicio al cliente, disponible en el periódico New York Times, refiere que un buen servicio al cliente se presta a partir de un clima laboral adecuado para los trabajadores de la empresa. En donde lo comprueba a partir de un estudio que realiza con dos empresas que prestan el mismo servicio, de las cuales una tiene un servicio al cliente bastante deficiente, por lo contrario, la otra empresa demuestra lo que el autor afirma al momento de mencionar que el clima laboral es esencial para tener buen resultado con los clientes.

## **Capacitación**

### Definición

Chiavenato (2009), indica que es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. Para desarrollar y preparar al recurso humano y obtener un mejor logro de objetivos, es necesario formar un proceso de capacitación y así modificar sistemáticamente el comportamiento de los colaboradores. La misma se relaciona con las habilidades y capacidades que exigen actualmente los puestos de trabajo.

La capacitación debe ser orientada al puesto actual, para mejorar las habilidades y competencias relacionadas con el desempeño del trabajo. El desarrollo de las personas se llama aprendizaje, el cual es un cambio positivo al comportamiento de un individuo que cuenta con nuevas habilidades, actitudes, aptitudes, competencias y destrezas.

Una gran parte de los programas de capacitación, busca cambiar las actitudes reactivas y conservadoras de la persona por actitudes proactivas e innovadoras para mejorar el espíritu de los colaboradores.

### **Importancia de la capacitación**

Silíceo (2004) explica que la capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actividades del colaborador. Para que los objetivos de la empresa se cumplan, es necesaria la capacitación constante de los colaboradores, de tal manera se satisfacen las necesidades actuales de la empresa y se prevén las necesidades futuras de la misma.

Las empresas deben tener una constante adaptación al medio competitivo de hoy en día, para ello están obligados a encontrar mecanismos innovadores que desarrollen a la misma; por lo tanto se requiere de la capacitación como elemento cultural de la empresa y así lograr un mejoramiento y desarrollo constante y sólido de la empresa.

La información de la especificación del puesto es necesaria para identificar las necesidades de la capacitación y desarrollo del personal dentro de una empresa.

Grafico 1



Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

### **Proceso de capacitación**

Chiavenato (2009) “Aumentar el conocimiento de las personas, implica la información acerca de la organización, sus productos/servicios y sus políticas reglas, reglamentos y clientes”.

Mientras que mejorar las habilidades y destrezas se refiere a prepararse para la ejecución de equipamientos, máquinas y herramientas. Desarrollar/modificar comportamiento, alude al cambio de actitudes negativas por actitudes positivas, de concienciación y sensibilización a los clientes internos y externos.

Por último, elevar el nivel de abstracción, que habla de desarrollar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales.

Grafico 2

## El Proceso de capacitación.



Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

### **Métodos de capacitación**

Silíceo (2005) menciona que existen varias formas de transmitir capacitaciones, depende del grupo al que se le va a impartir una nueva enseñanza, del tema que se vaya a tratar y para quien es dicha información. Es de vital importancia para desarrollar un mejor aprendizaje utilizando el método que mejor se aplique al grupo de personas a las que se les imparte la sesión.

Detección de las necesidades de capacitación Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer. La

detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando tres niveles de análisis:

1. Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional.
2. Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación.
3. Nivel de análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades.

Grafico 3



Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

Hoyler (2007) La capacitación es una inversión y no un gasto Algunos autores van más allá, que considera que la capacitación es una “inversión de la empresa que tiene la intención de capacitar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente y los objetivos y logros propuestos. En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa. En este sentido, la capacitación no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que verdaderamente vale la pena.

Anónimo (2006) en el artículo ¿Qué es la capacitación? disponible en internet (consultado el 17 de febrero del 2014), explica que la capacitación se ha vuelto importante y punto clave para el desarrollo y sobrevivencia de las empresas por que día a día se requiere de personal que esté actualizado en sus conocimientos y relacionados con sus actividades laborales.

Se define capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que orienta hacia la ampliación de conocimientos, habilidades y aptitudes de las cuales ayudarán al desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa.

Capacitar implica brindar las herramientas a los empleados para que puedan desarrollar y mejorar sus habilidades de servicio, al mismo tiempo ayuda a que ellos sean cada vez más aptos en el puesto de trabajo que ejecutan.

Es importante detectar las necesidades de los colaboradores dentro de la empresa y evitar capacitar en el área o tema erróneo, para ello existen diferentes técnicas como encuesta, entrevista y observación.

También puede contratarse consultores externos, pues son personas que tienen las herramientas necesarias para detectar las necesidades de una empresa desde el punto de vista externo. Por consiguiente, solo queda planificar las capacitaciones.

Rodríguez (2007) indica que “la capacitación busca lograr ciertos objetivos” En el cual se podría hacer mención el objetivo general que consiste en conseguir adaptar al personal para el ejercicio de determinada. (p. 249).



## 2.2 Antecedentes Referenciales

Universidad tecnológica de Pereira, Facultad de ingeniería industrial, autora: Tatiana Giraldo parra (2007)

Tema: modelo de servicio al cliente orientado al mejoramiento de la imagen corporativa para empresas de servicios.

La semejanza de este tema tiene como fin de mejorar el área de servicio al cliente logrando que el negocio se sostenga en el éxito y a su vez enmendar la necesidad de cada cliente.

Universidad católica Andrés bello, área de ingeniería, autora: Lcda. Gelsi M. Álvarez. C. (2012).

Tema: Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gurnamentales ciudad de caracas.

Este tema se relaciona porque satisfacción de cliente; una de la propuesta de trabajo en este proyecto es que por medio de la capacitación quede el empleador y cliente satisfecho con su servicio o atención prestada.

Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, autora: Dorys Esther Quiróa Maldonado (2014).

Tema: Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de san marcos.

Este tema tiene relación por el motivo de que habla sobre servicio al cliente y esa es la investigación que se está haciendo para que las empresas no tengan problemas de perdida de cliente por falta de conocimiento al personal de estas empresas.

Universidad Laica "VICENTE ROCAFUERTE" De Guayaquil, Facultad de administración, autora: INGRID JAZMIN ROSERO AYALA (2016).

Tema: Mejora del servicio al cliente en el restaurante, costillas de Nico 2, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL,

Este tema ayuda a poder manejar una actividad de mejoramiento del servicio dependiendo de una buena propuesta de trabajo dirigido hacia el personal que elabora dentro de cada empresa.

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

#### **Sección octava Trabajo y seguridad social**

**Art. 28.-** La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado.

La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

**Art. 230.-** En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita. 2. El nepotismo. 3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

## **Reglamento General**

### **Servicio Público**

Art. 196.- De los objetivos de la capacitación y formación.- Los objetivos de la capacitación y formación serán los siguientes:

a) Contar con servidoras y servidores con formación y capacitación técnica, profesional o con especializaciones de cuarto nivel vinculadas con las necesidades y objetivos institucionales y nacionales; b) Propender a la generación de conocimientos científicos a través de la investigación

aplicada a campos de interés nacional; y, c) Generar el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades en los servidores públicos.

**Art. 197.-** De los responsables de la capacitación y formación profesional.- La capacitación y formación estará bajo la responsabilidad de el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, que establecerá la política nacional de capacitación y formación del sector público. Las normas técnicas para la aplicación de sus disposiciones serán emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales, sin perjuicio de otras que se emitan para el efecto.

Los demás organismos que conformen la Red Nacional de Formación y Capacitación de las y los servidores públicos, deberán cumplir las políticas, normas y procedimientos que se establezcan según su naturaleza, para lo cual podrán celebrar convenios con otras instituciones de educación, capacitación o formación.

Las UATH de las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, serán las encargadas del cumplimiento de las políticas y normas, así como de la coordinación institucional de las actividades, procedimientos y disposiciones relativas a la formación de las y los servidores públicos.

**Art. 201.-** De la capacitación.- La capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad, basado en el Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo Profesional, elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto de Altos Estudios Nacionales.

## **Código del Trabajo**

**Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.-** El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. Concordancias: constitución de la republica del ecuador 2008, arts. 66, 325 código del trabajo.

**Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.-** El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

**Art. 5.- Obligaciones del consumidor.-** Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el medio ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como las de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y, Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

**Art. 18.- Entrega del bien o prestación del servicio.-** Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

**Art. 69.- Capacitación.-** El Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN- realizará programas permanentes de difusión sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la Ley.

## **2.4 Variables de Investigación**

**Variable Independiente:** capacitación a los trabajadores

Maneja un instrumento que puede ser muy útil para dicho negocio ya que si es utilizada de forma correcta puede lograr obtener buenos resultados. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos.

**Variable Dependiente** : atención y servicio al cliente

Es la manera de expresar conocimientos sobre cualquier tipo de producto o que preste un servicio a los consumidores; con esto el empleador está expresando sus habilidades y destrezas por medio de la atención y servicio de aquí depende que los clientes se mantenga en la fidelidad con nuestra empresa ya que no podemos darnos el lujo de perder clientes ya que como empleadores dependemos de ellos para que la empresa la llevemos a otro nivel.

## 2.5 Definiciones Conceptuales

**Actitudes:** La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. También es una organización relativamente duradera de creencias en torno a un objeto o una situación, las cuales predisponen a reaccionar preferentemente de una manera determinada”

**Ambiente agradable:** Un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.

**Anti plagio:** es una aplicación informática que, a partir del análisis de un documento, emite un informe sobre las coincidencias encontradas con otros archivos incluidos previamente en una base de datos, además de con otros documentos públicos en Internet.

**Atención al cliente:** El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo

**Atención:** Es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles.

**Calidad:** Es el conjunto de propiedades implícitas de algún bien o beneficio.

**Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

**Comodidad:** comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.

**Competitividad:** Es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

**Confiabilidad:** Se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas (sobre suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios). Los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio.

**Confianza con el cliente:** La confianza es la seguridad que el cliente tiene en los beneficios de una determinada marca, producto o servicio. La confianza se gana en cada contacto y en cada uso del producto. Su base reside en la credibilidad, la imagen y las experiencias pasadas.

**Cronograma:** Es, en gestión de proyectos, una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final.

**Correlacional:** Un estudio correlación si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

**Culminación:** Durante el movimiento aparente del astro por el cielo del observador o movimiento diurno, son los instantes en los que el astro adquiere su máxima altura y mínima altura sobre el horizonte del observador.

**Cultura organizacional:** Es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética,



integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

**Deductivo:** Es un argumento donde la conclusión se infiere necesariamente de las premisas.

**Dependiente:** Se denomina dependiente o dependiente de comercio a la persona que tiene por profesión la atención a los clientes y venta de productos en las tiendas.

**Descripción:** Es explicar, de manera detallada y ordenada, cómo son las personas, animales, lugares, objetos, etc. La descripción sirve sobre todo para ambientar la acción y crear una que haga más creíbles los hechos que se narran. Muchas veces, contribuyen a detener la acción y preparar el escenario de los hechos que siguen.

**Descriptivo:** La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

**Desempeño:** Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.

**Digitalice:** Esto significa codificarlo en el lenguaje más simple y ligero, por lo que se elimina por un lado el documento físico y todas sus desventajas, y por otro que al hacerse en un archivo que dentro de los diferentes tipos que hay, no ocupan mucho espacio en el disco duro, eso sí, dependiendo de la calidad.

**Disposición:** Es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

**Eficiencia.-** Optimización de recursos.

**El decrecimiento:** El decrecimiento es una corriente de pensamiento político, económico y social favorable a la disminución regular controlada de la producción económica, con el objetivo de establecer una nueva

relación de equilibrio entre el ser humano y la naturaleza, pero también entre los propios seres humanos.

**Encuesta:** Son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

**Englobar:** En este contexto, se utiliza para aludir al acto de reunir, contener o encerrar distintos elementos en un mismo conjunto o lugar.

**Estrategia:** Es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

**Ética:** Ser correcto y actuar bajo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

**Evaluación:** Proceso utilizado para verificar y medir el impacto de otros procesos en base al cumplimiento de objetivos preestablecidos y las características de productos y servicios. La evaluación no se realiza sólo sobre el resultado final obtenido, sino también sobre el proceso utilizado.

**Explicativa:** La investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada.

**Explorativo:** Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer.

**Fidelización:** Es lo que llamamos comúnmente como los clientes fieles cuando se les brinda un buen servicio o un excelente producto esto hace que los clientes no busquen a la competencia sino lo contrario sigan de la mano con una organización determinada.

**Heurístico:** «hallar, inventar» aparece en más de una categoría gramatical. Cuando se usa como sustantivo, se refiere a la disciplina, el arte o la ciencia del descubrimiento.

**Incidencia:** Refleja el número de nuevos “casos” en un periodo de tiempo. Es un índice dinámico que requiere seguimiento en el tiempo de la población de interés. Cuando la enfermedad es recurrente se suele referir a la primera aparición.

**Inductiva:** Es el estudio de las pruebas que permiten medir la probabilidad de los argumentos, así como de las reglas para construir argumentos inductivos fuertes.

**Insatisfacción:** Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

**Justificación :**Es la parte de la teoría del saber y del conocer y de la ciencia que se ocupa del apoyo o respaldo que se avanza a favor de una creencia ya sea informal tal como un punto de vista u opinión formal tal como una proposición lógica o una teoría científica.

**Motivación:** se asemeja a un motor que impulsa al organismo a actuar. Es el estado interno de un individuo que lo lleva a comportarse de forma Tal que asegure el logro de cierta meta; en otras palabras, la motivación explica por qué las personas se comportan como lo hacen.

**Muestra:** En el comercio, pequeña cantidad de producto que se enseña o regala para darlo a conocer o promocionarlo.

**Necesidad:** Deseo de satisfacción que surgen a través de unos resultados positivamente.

**Orgánico:** En la producción orgánica no se aceptan variedades transgénicas. Al procesar los alimentos, no se usan aditivos o conservadores artificiales. En cambio, se han optimizado las relaciones entre las fuerzas vivas de la naturaleza: el suelo (fertilizado con métodos naturales), el aire, el agua y el sol y las distintas poblaciones de seres vivos en el agro-ecosistema. Generalmente, se promueve el uso y rescate de variedades criollas.

**Organigrama:** La representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluyen las estructuras departamentales y,

en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor.

**Patrimoniales:** es el conjunto de bienes y derechos, cargas y obligaciones, pertenecientes a una persona, física o jurídica.

**Percepciones:** Es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno.

**Plan:** Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla.

**Propuesta:** Es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica, etcétera.

**Rentabilidad:** La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión.

**Saludo:** El cliente llega al servicio y es recibido en recepción por algún asesor de servicio que esté disponible. De no haber asesores disponibles, el cliente toma asiento en la sala de espera mientras llega quien lo atenderá.

**Satisfacción del cliente:** Corresponde a las expectativas que tiene un cliente sobre un producto o servicio y este puede superar sus expectativas.

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

**Sintética:** Es una lengua que tiene una gran cantidad de morfemas por palabra. Mientras que una lengua aislante es una lengua en que casi cada palabra es monomorfémica.

**Solida:** es uno de los cuatro estados de agregación de la materia más conocidos y observables siendo los otros gas, líquido, plasma. Se caracteriza porque opone resistencia a cambios de forma y de volumen. Sus partículas se encuentran juntas y correctamente ordenadas.

**Sujetos:** Es una clase de argumentos verbales o sintagmas requeridos por los verbos finitos no impersonales en las lenguas nominativo-acusativas y, por lo tanto, es uno de los elementos destacados de la mayoría de oraciones en esas lenguas.

**Tuplas:** es una lista ordenada de elementos. Una  $n$ -tupla es una secuencia (o lista ordenada) de  $n$  elementos, siendo  $n$  un número natural (entero no-negativo).

**Variación:** Se denomina variación a cada una de las tuplas que pueden formarse tomando elementos de un conjunto.

**Ventas:** Es una relación la cual está estrechamente relacionada con la compra inclusive, se puede decir que es su contra parte ya que esta consiste en la colocación en el mercado de un determinado producto o servicio con el objetivo de que sea comprado por un consumidor.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **Datos de la Empresas**

**Nombre de la Empresa:** Panadería y Pastelería

**Nombre de Comercial:** “LA NUEVA EXQUISITA”

El negocio “LA NUEVA EXQUISITA”, está ubicado en el cantón Durán parroquia El Recreo 5 etapa Mz. 525 villa 18 principal a 100 metros del CENEL. Cuenta con 10 trabajadores (Gerente, Personal de ventas, personal de producción, supervisor administrativo). Es una microempresa de fabricación de productos referente al desayuno de día a día y demás productos de dulcería; dedicado a satisfacer las necesidades de sus clientes, y haci lograr una demanda en cada cliente con una visión progresista a largo plazo.

### **Misión**

Somos una micro empresa dedicada a la elaboración de productos de panadería y pastelería comprometidos con nuestros clientes en bríndales productos de gran calidad y un sabor autentico con un servicio amable y oportuno.

### **Visión**

Nuestro propósito es ser una de la mejor panadería y pastelería ofreciendo lo mejor que tenemos para nuestro cliente. Asegurar que el producto siga un preciso proceso de calidad dando haci la garantía de que se cumpla con el gusto de cada uno de nuestros consumidores; que con ellos han sido fundamentales en nuestro crecimiento y logros alcanzados, logrando tener una progresión a largo plazo.

### **Descripción de la empresa**

Es una microempresa de fabricación toda clase de productos para el desayuno de cada día; y productos de dulcería para el paladar de cada cliente y así satisfacer las necesidades de sus clientes, con una visión progresista a largo plazo.

- Ser una de las mejores panaderías por destacarnos en lo mejor y calidad de nuestros productos.
- Elaborar productos que capte la atención de los clientes y posibles consumidores.
- Producir tortas de diferente ocasión con la más alta calidad y exquisito sabor con el propósito de establecernos en el mercado.
- Innovar con diseños acordes a las preferencias dentro del mercado

### **Logo de la Empresa**

Grafico 4

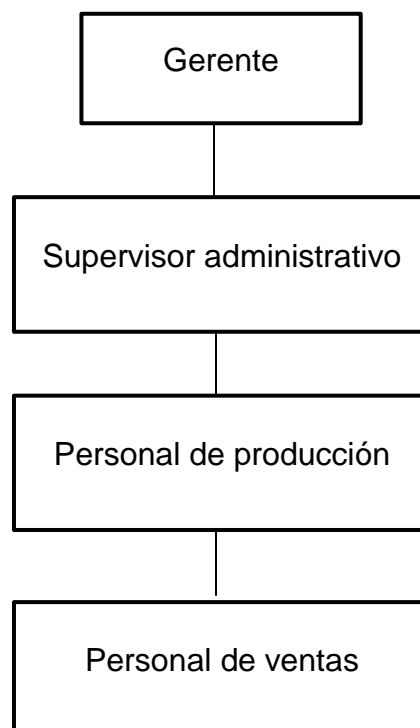


## Tarjeta de presentación

Grafico 5



## Organigrama





### 3.2 Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de este tema señalamos que el diseño es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación.

Kerlinger (2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio. El diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

En efecto, diremos que es un plan, estructura y estrategia de la investigación.

Plan: se entiende como un esquema general o programa de la investigación.

Estructura: paradigma llamado también modelo de las operaciones viables.

Estrategia: métodos para recopilar y analizar los datos, para dar una respuesta a la pregunta de estudio.

Arnau (1995) define el diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados (p. 27).

Así, el diseño de una investigación se entiende como el plan de actuación que permitirá al investigador recoger los datos para solucionar el problema de su investigación se clasifican en los siguientes:

Campo	Mixto (Cuali-anti)
Bibliografía	Científico

## **Campo**

La investigación se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural, de este modo se busca conseguir la situación lo más real posible. Se pueden incluir experimentos de campo y la investigación ex post facto empleando metodología cualitativa.

Fue una investigación de campo porque el objeto de estudio se desarrolló en las instalaciones de la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”, se estuvo en contacto con el gerente, administrador, empleadores y clientes para de esa manera poder analizar el fenómeno desde el lugar donde se desarrolló y se tomó la muestra necesaria de la clientela que actualmente concurre a dicho establecimiento.

## **Bibliográfica**

Es la revisión bibliográfica de tema para conocer el estado de la cuestión. La búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica sobre un tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica de un problema.

## **Mixto (cualitativa-cuantitativa)**

Es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular.

Este estudio tiene enfoque mixto, pues a través encuestas y preguntas realizadas como base de apoyo se recepto información para determinar las estadísticas que detallen datos reales y así aportar al estudio de la mejora de la calidad de la atención y servicio ofrecido.

## Científico

A través de las experiencias, observación de campo, revisión de fuentes de bibliográficas ha permitido interpretar y describir los aspectos referentes a la calidad de servicios para fomentar con mayor fuerza a nuestros productos que ofrecemos.

### 3.3 Tipos de Investigación

Cuando se inicia el capítulo de la metodología lo primero que se encuentra el investigador es la definición del tipo de investigación que desea realizar. La escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. En general determina todo el enfoque de la investigación influyendo en instrumentos, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados. Así, el punto de los tipos de investigación en una investigación va a constituir un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque del mismo. Este puede clasificarse en cuatro tipos principales:

**Tabla 2** Prototipos

<b>Explorativo</b>	<b>Explicativo</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Correlacional</b>
También conocido como estudio piloto, son aquellos que se investigan por primera vez o son estudios muy pocos investigados. También se emplean para identificar una problemática.	Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto.	Describen los hechos como son observados.	Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables.

Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

Hernández, Fernández y Baptista (2003) establecen estos cuatro tipos de investigación, basándose en la estrategia de investigación que se emplea, ya que el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos.

### **Investigación Exploratoria**

El tipo de investigación fue exploratoria, ya que se visitará periódicamente a la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA” y de esa forma conocer las percepciones de los clientes, se busca establecer cuáles fueron los factores internos y externos que existen, los cuales estaban causando poca calidad en la atención y servicio al cliente, mediante esta información se pudo definir el problema y sugerir hipótesis, y al mismo tiempo se obtuvieron resultados basados en sus experiencias desde la perspectiva de lo ya vivido.

### **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva permitió interpretar los factores internos y externos que originaron la poca o escasa atención y servicio al cliente que existe en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”, mediante un análisis se pudo establecer y probar la hipótesis sobre relaciones de causa y efecto, interpretar los resultados con la mayor precisión posible, describirlos en forma general para llegar a una conclusión positiva que beneficie a la clientela y al negocio.

### **Población y Muestra**

Población. Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (PINEDA et al 1994:108) En nuestro campo pueden ser artículos de prensa,

editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas.

Tamayo, M. (2012), "Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno escrito a una investigación".

La población para la siguiente investigación fue tomada de dos fuentes: clientes internos la misma que la componen diez personas que en su detalle fueron un jefe, un supervisor, cuatro panificadores, dos pasteleros, y dos personas en ventas; la población externa estará compuesta por los clientes que acudieron diariamente a la panadería y pastelería. Y fueron considerados los usuarios que consumieron durante un mes, información que se obtuvo de los tickets de caja que refleja el número de clientes que acudió diariamente al establecimiento y estos reflejan la cantidad de cien comensales diarios aunque no se puede medir ya que todos los días son distintos, dicha información, fue proporcionada por el dueño del local.

Al tomar las dos poblaciones se pudo obtener dos puntos de vista favorables para la investigación mediante los factores que originaron la insatisfacción al cliente y que se debe mejorar.

### **Población Finita**

Arias, F. (2006) "Es agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades". (p.12).

*Interpretación:* conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos; esto quiere decir que se puede cuantificar los clientes que frecuentan el negocio.

### **Población Infinita**

Arias, F. (2006) “Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible”. (p.13).

Interpretación: conjunto compuesto por una cantidad ilimitada de elementos; esto se refiere a que no se puede cuantificar los clientes que frecuentan el negocio

La población que se va utilizar en esta investigación es finita porque la conforman 10 personas.

**Tabla 3** **Universo**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Supervisor	1
Personal de producción	6
Personal de ventas	2
Total	10

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

### **Muestra**

López, A. (2014). “La muestra es un subconjunto de la población, seleccionada por algún método sobre el cual se realizan las observaciones y se recogen los datos”. (p.15).

*Interpretación:* parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación; esto se refiere que con cuantos clientes se puede llevar la investigación.

### **Muestreo Estratificado**

López, R. (2010). Cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra.

*Interpretación:* el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos; un ejemplo a esta interpretación es dividir los clientes como: exigentes, conformes, y satisfechos.

### **Muestreo No Estratificado**

López, R. (2010). Es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

**Interpretación:** que no se da oportunidad de presentar una muestra acorde a la población.

### **Métodos y Técnicas de Investigación**

Empiezo a trabajar con estos temas:

**Análisis-Síntesis:** El método análisis permitió conocer desde causas por el cual se presenta una deficiente atención y servicio al cliente, los efectos que este ocasiona, los factores positivos que valoran el cliente y las posibles soluciones a los problemas que se presenten.

El Análisis de un proceso es un decurso nos permite distinguir en el etapas distintas y tendencias contradictorias. Gracias a un análisis se puede encontrar desde donde empieza el problema.

**Inductivo-Deductivo:** El método inductivo permitió reconocer los factores que influyen en el deficiente de la atención y servicio al cliente y tomar medidas correctivas y necesarias para alcanzar la solución de la problemática, y obtener nuevas estrategias de servicio que permitan brindar una atención y servicio al cliente de calidad, y de esa manera mantener a la clientela actual y captar nuevos clientes.

Este método deductivo permitió observar el fenómeno de estudio para analizar de la mejor manera los resultados acerca de la atención y

servicio al cliente en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”, evaluando la veracidad de las hipótesis en cuanto a los resultados obtenidos.

### **Técnicas de Investigación**

Rodríguez, P. (2008). Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

**Tabla 4 Procedimientos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía, Lista de control
Entrevista	Formulario, grabador
Encuesta	Cuestionario, Preguntas cerradas,

Elaborado por: Cindy Tovar

### **Entrevista**

Galindo (2012) Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar. (p.277).

Diálogo entre dos personas, sobre algún hecho ocurrido, donde el entrevistado da su versión de los hechos según las preguntas formuladas por el entrevistador.



## **Encuesta**

Grasso (2006) La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas (p.13).

Es el método más utilizado en la recolección de datos primarios, así se pudo conocer actitudes, gustos o preferencias y actitudes de compra, la mejor manera de obtener esta información es hacerlo de manera directa siendo la encuesta uno de los métodos más utilizados para llegar a conocer la percepción que tiene los clientes acerca del servicio que brindamos en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”.

La encuesta consiste en diseñar un cuestionario de preguntas previamente elaborado el cual fue el instrumento de investigación para este estudio, que será un registro de la opinión que tienen los clientes acerca del servicio que se brindó, las mismas que sirvieron para verificar las hipótesis que se han hecho sobre el deficiente atención y servicio al cliente que se está brindando en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”. De esa forma se podrá obtener datos reales y necesarios que aportaran a la veracidad de la investigación.

Preguntas estructuradas para obtener información sobre algún tema o situación determinada, con el fin de conocer el resultado de la situación actual a quien se está aplicando.

## **Observación**

La observación se llevó a cabo mediante la visita a la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”, donde se dieron cita un gran número de clientes para satisfacer su necesidad básica degustar el paladar la misma que fue satisfecha por dicho negocio.

## COMO HACERLO

Para aplicar todo esto, de forma simplificada, existen básicamente tres opciones:

- **Converse con sus Clientes** mediante cualquier técnica que se le ocurra: Encuestas, entrevistas en profundidad, grupos de discusión... o simplemente mientras se toma un café.
- **Hágase pasar por Cliente** y preste atención a los detalles. Técnicas como el “Cliente misterioso” le ayudarán.
- **Colóquese en un lugar privilegiado y dedíquese a ver lo que ocurre.** En la calle, en la televisión, en internet.

Siempre será necesario tomar buena nota de todo lo acontecido para poder procesar la información obtenida, tomar decisiones y pasar a la acción.

### **Procedimiento de la investigación**

#### **Encuesta a los trabajadores**

Formulada con 10 preguntas, se aceptara contestaciones cerradas de elección múltiples, pero dirigida a la investigación.

El día sábado 6 de octubre del 2018, dada las 13:00 pm, me dirigí al local de panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”, entré saludé y me acerque con el personal de atención al cliente pregunté por el gerente para que permitieran dialogar con él una vez concedida la petición ingrese al negocio; saludé y le comente el porqué de mi presencia en aquel lugar el muy amablemente me dio una respuesta positiva.....el cual era encuestar a los trabajadores, entonces el gerente se comunicó con todos los trabajadores y les comento de aquella encuesta para el proyecto , ellos muy gustosamente aceptaron entonces empecé a entregar las encuesta a cada uno de los trabajadores, finalizando de una manera muy exitosa la encuesta a las 14:30 pm...despidiéndome de una forma muy

agradecida y satisfecha me retire del lugar donde me encontraba entrevistando.

### **Entrevista al Gerente**

Formulada con 5 preguntas, con opción a ser respondida de manera abierta, es decir que el Gerente tendrá la opción de manifestar su opinión verbal libremente.

El día sábado 6 de octubre del 2018, dado las 15:00 pm. Después de hacer la encuesta a los trabajadores, ingrese por segunda vez al negocio y me dedique a enfocar los temas de la entrevista directa al jefe; me despedí y agradeciéndole por permitirme cumplir lo propuesto de mi proyecto.

### **Observación**

Se puede constatar la forma en que los vendedores se preparan para despachar el producto para ser entregado al consumidor, puesto que en ciertos casos provocan reacciones desfavorables al consumidor ya que todo está a la vista y no se tiene la precaución necesaria, en cuanto a los espacios es importante la distribución de los desechos, residuos y productos dañados ya que esto da mal aspecto ante los clientes y una imagen de poco agrado para los posibles consumidores.

## CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

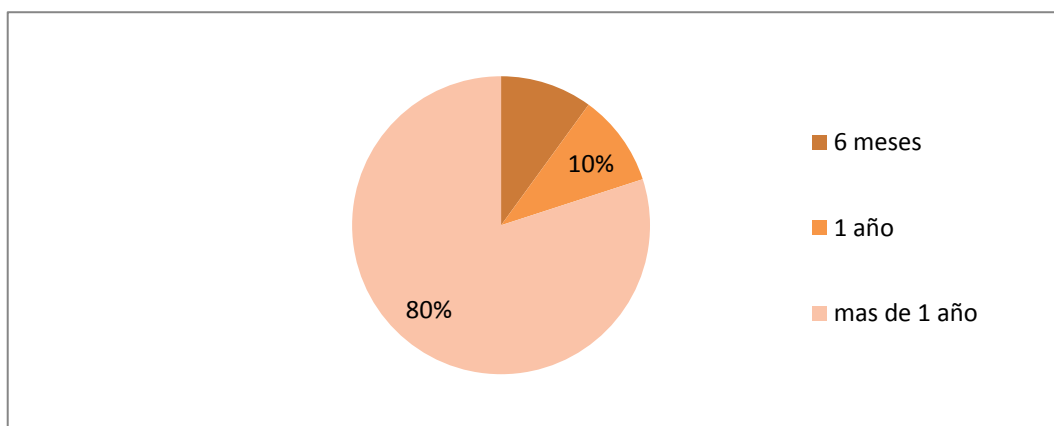
1. ¿Qué tiempo tiene trabajando en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”?

Opción	Cantidad	Porcentaje
6 meses	1	10%
1 año	1	10%
Más de 1 año	8	80%
Total	10	100%

**Tabla 5: Tiempos**

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Grafico 6: Tiempos**



**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Análisis:** El 80% de los empleados contestó que su experiencia como trabajador en la panadería es más de 1 año, en cambio, un 10% manifiestan que laboran desde hace un año; y por último, un 10% de los empleados, trabajan desde hace 6 meses.

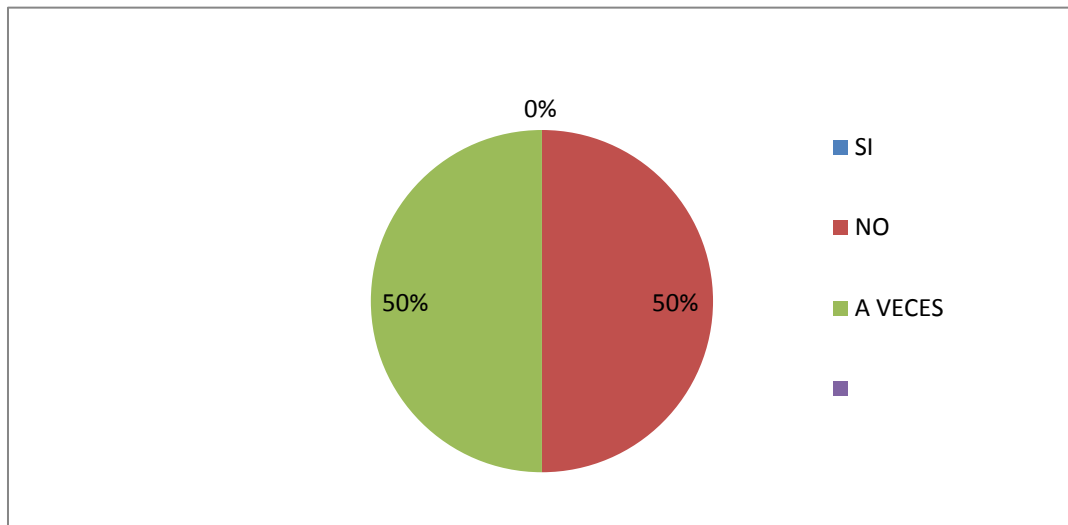
2¿La empresa imparte cursos de capacitación al personal?

**Tabla 6: Capacitación**

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
NO	5	50%
A VECES	5	50%
Total	10	100%

Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

**Gráfico 7: Capacitación**



**Análisis:** El 100% de los empleados, afirman que no reciben capacitación continua solo con las labores que le designan sin tener ningún tipo de preparación.

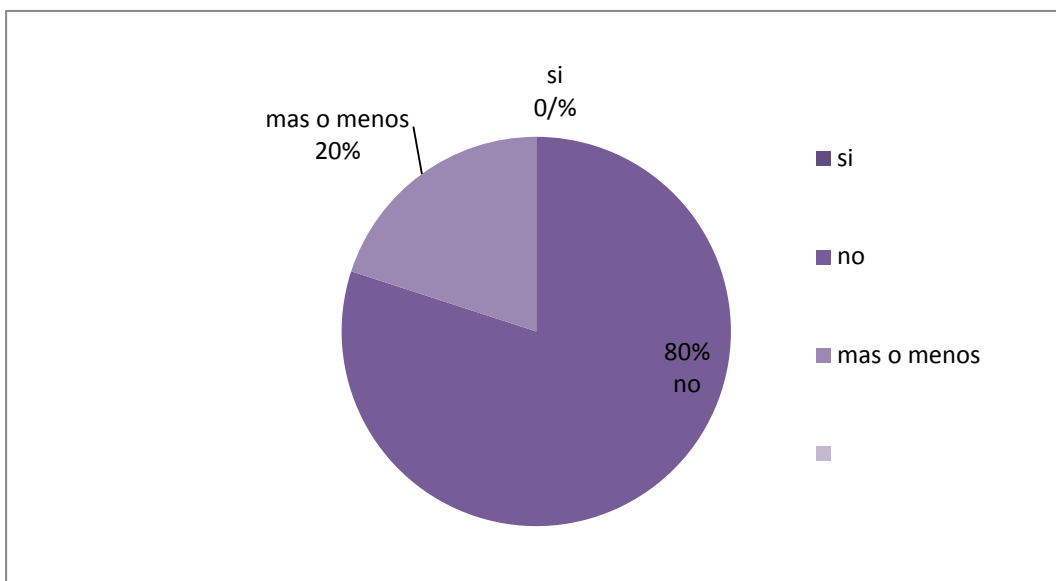
3¿ Tiene conocimiento sobre técnicas de atención e servicio al cliente?

**Tabla 7: Técnicas**

Opción	Cantidad	Porcentaje
si	0	0%
no	8	80%
Más o menos	2	20%
Total	10	100%

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Grafico 8: Técnicas**



**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Análisis:** El 80% de los empleados contestó que no tienen preparación y práctica de emprendimiento en base a la utilización de técnicas que se requiera para generar una buena atención y servicio hacia el cliente; mientras un 20% restante, señalan que más o menos tienen conocimientos sobre este tema y lo aplican.

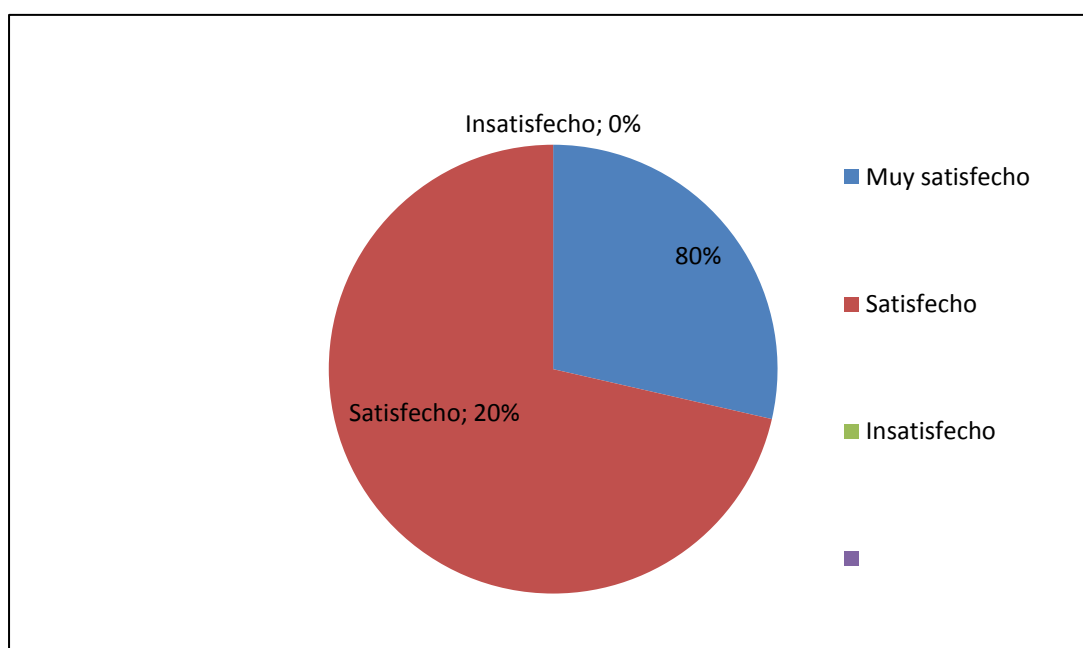
4¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte de este local “LA NUEVA EXQUISITA”?

**Tabla 8: Satisfacción**

Opción	Cantidad	Porcentaje
BIEN	8	80%
MUY BIEN	2	20%
MAL	0	0%
Total	10	100%

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Grafico 9: Satisfacción**



**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Análisis:** El 80% de los empleados contestaron que se sienten muy satisfechos de trabajar en el local; un 20% dijeron que se sienten satisfechos.

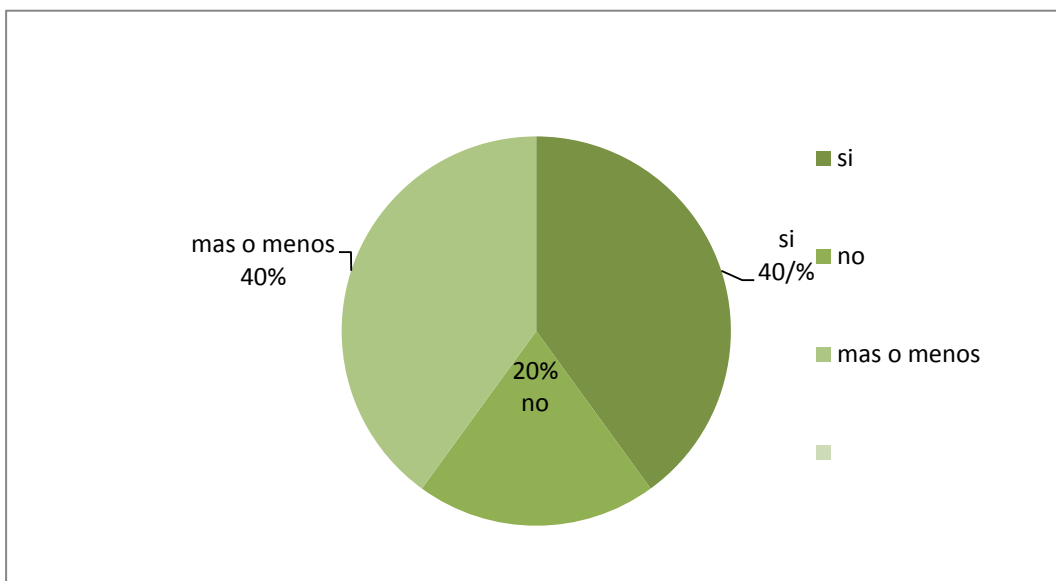
5¿Cree que realiza un trabajo de calidad en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”?

**Tabla 9: Calidad**

Opción	Cantidad	Porcentaje
si	4	40%
no	2	20%
Más o menos	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

**Grafico 10: Calidad**



Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

**Análisis:** El 40% de los empleados contestó que si tiene un trabajo de calidad; mientras un 40% restante, señalan que más o menos y el 20% dice que no.



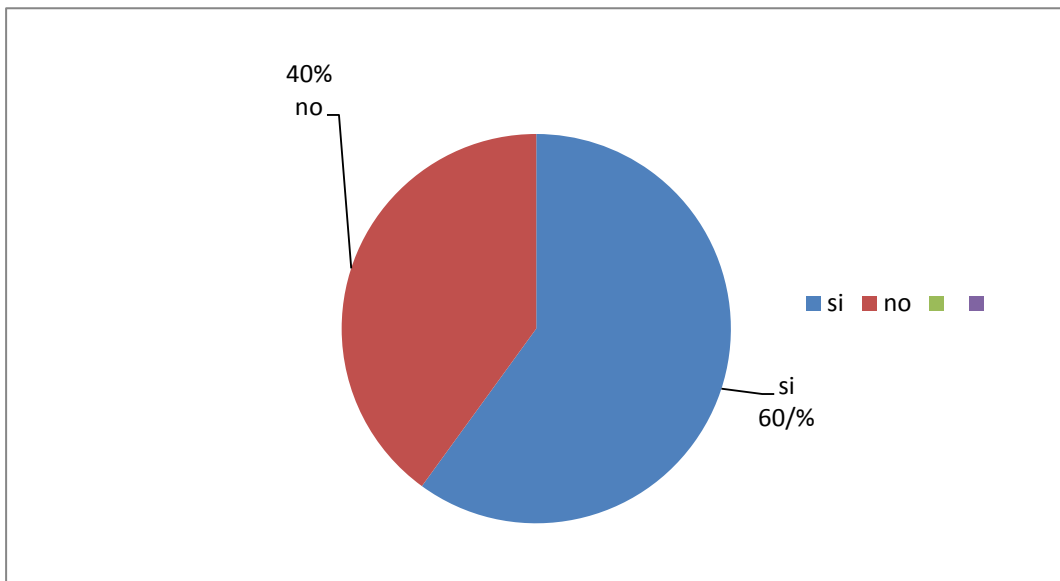
6¿Ha trabajado para otra compañía donde tenía la misma función y área de trabajo?

**Tabla 10: Técnicas**

Opción	Cantidad	Porcentaje
si	6	60%
no	4	40%
Total	10	100%

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Grafico 11: Técnicas**



**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Análisis:** El 40% de los empleados contesto que no han trabajado para otra compañía; mientras un 60% restante, señalan que si han trabajado y la misma área laboral.

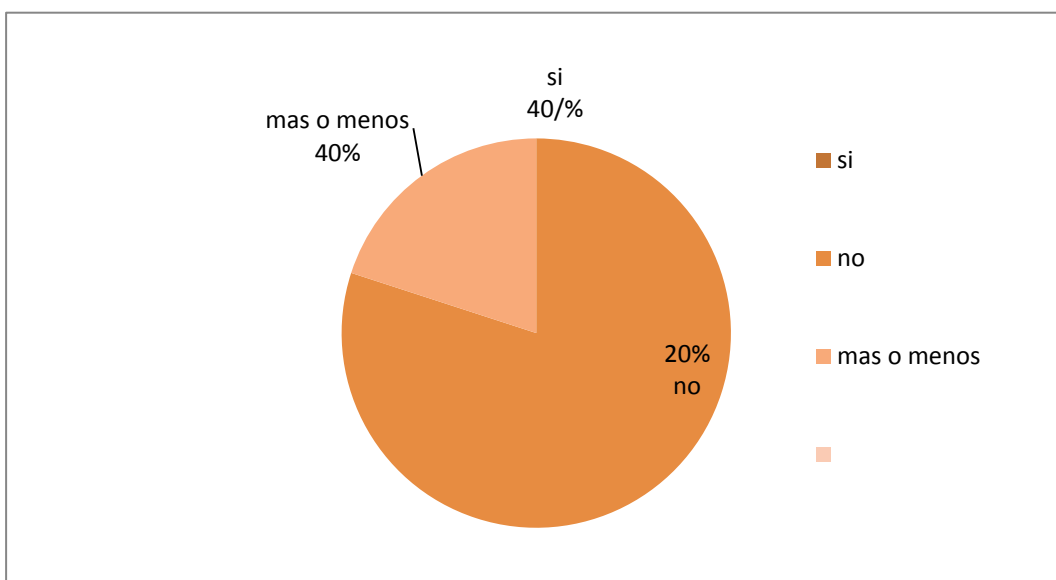
7 ¿El sueldo y estímulos económicos que reciben lo motivan para cumplir con todos los requerimientos del cargo?

**Tabla 11: Motivación**

Opción	Cantidad	Porcentaje
si	4	40%
no	2	20%
Más o menos	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

**Grafico 12: Motivación**



Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

**Análisis:** El 40% de los empleados contestó que si tiene están de acuerdo con ese sueldo y que se encuentran motivados; mientras un 40% restante, señalan que más o menos y el 20% dice que no están motivados.

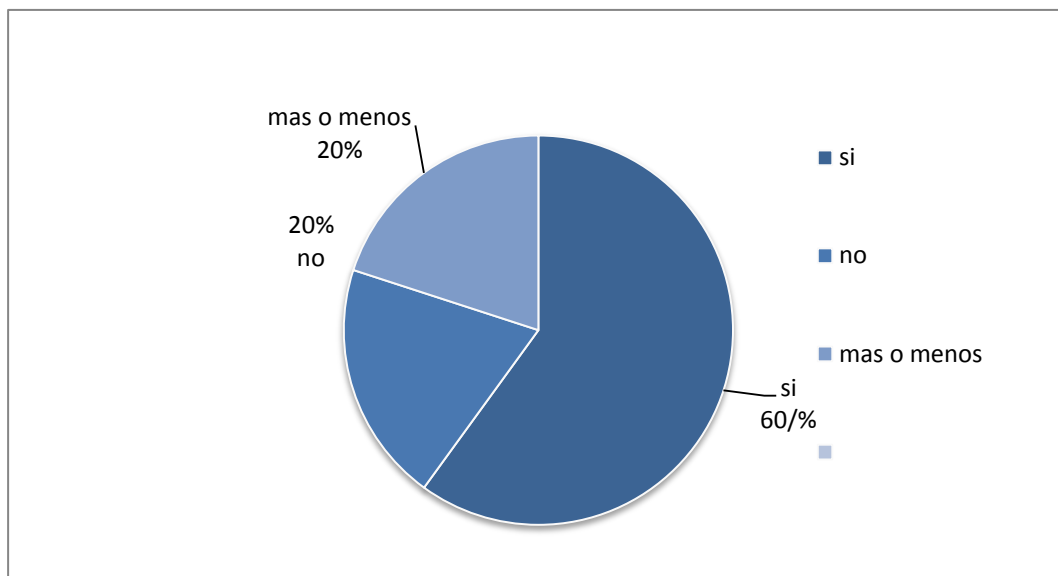
8¿Dentro del área de trabajo mantiene una efectiva relación laboral con los compañeros de trabajos?

**Tabla 12: Comunicación**

Opción	Cantidad	Porcentaje
si	6	60%
no	2	20%
Más o menos	2	20%
Total	10	100%

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Grafico 13: Comunicación**



**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Análisis:** El 60% de los empleados contesto que si tiene una comunicación muy efectiva; mientras un 20% restante, señalan que más o menos y el 20% dice que no están motivados.

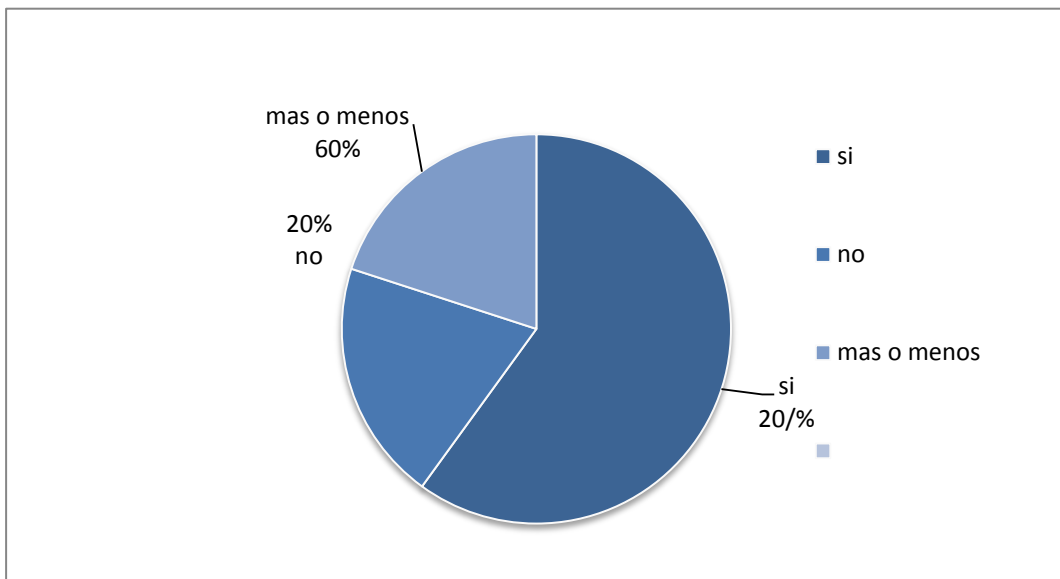
9¿Observa que hay discusiones entre el personal y los clientes por la atención recibida?

**Tabla 13: Atención**

Opción	Cantidad	Porcentaje
si	2	20%
no	2	20%
Más o menos	6	60%
Total	10	100%

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Grafico 12: Atención**



**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Análisis:** El 60% de los empleados contesto que si tiene una comunicación muy efectiva; mientras un 20% restante, señalan que más o menos y el 20% dice que no están motivados.

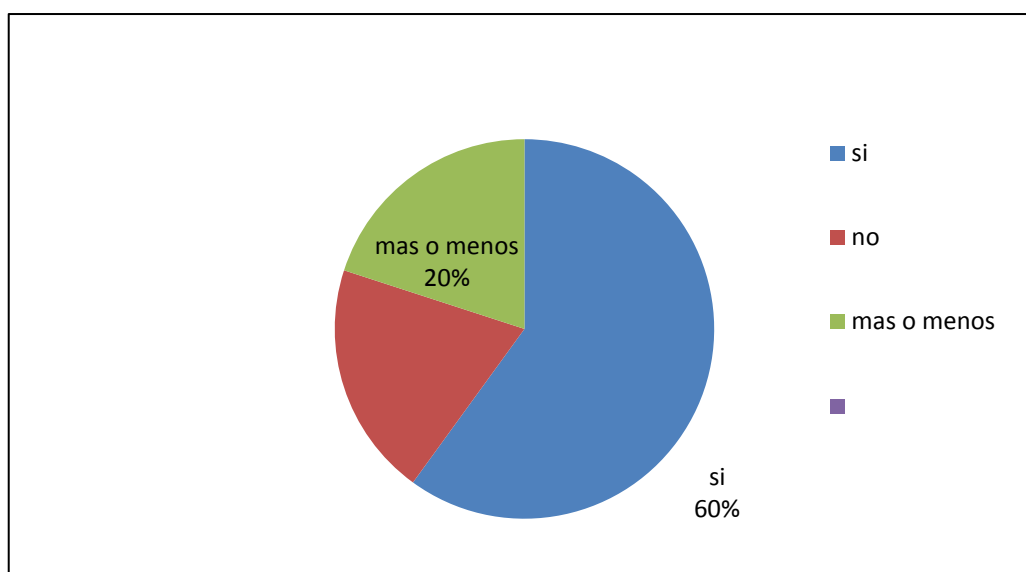
10¿El Encargado de administrar y supervisar el negocio absorbe el dominio laboral de los empleados?

Opción	Cantidad	Porcentaje
si	6	60%
No	2	20%
Más o menos	2	20%
Total	10	100%

**Tabla 14: Laboral**

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Gráfico 13: Laboral**



**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

**Análisis:** En los resultados de la encuesta el 60% dijeron que sí; el 20% dijeron que no y el 20% restante dijeron que más o menos.

## **Entrevista al personal del área de atención y servicio al cliente**

### **1¿Cuál es el problema que atraviesa la microempresa la atención y servicio al cliente?**

Personal de atención 1.

Menciona que no existe un entrenamiento al momento de contratar personal para el procedimiento en esta área.

Menciona que el negocio no ha propuesto talleres o cursos que trate el tema de la capacitación y estrategias de atención y servicio al cliente para mantener consumidores fieles.

Personal de atención 2.

La microempresa se encarga de ser puntual con los derechos y haberes al empleado pero también se deben aplicar sanciones con motivo grave, y con esta situación de sanción se eleva la desmotivación.

El negocio no ha ofrecido un proyecto de la clase de taller o cursos de capacitación para así con eso ofrecer un excelente servicio al cliente.

Los productos que se realizan en este negocio son de muy buena calidad.

### **2¿Cómo aplica usted la conexión a su desempeño dentro de la microempresa?**

Personal de atención 1.

Siendo yo como empleado de este negocio “LA NUEVA EXQUISITA” y con los reglamentos que me indicaron al ser reubicado en mi actual puesto de trabajo y a la atención para hacer que los consumidores se acerquen al lugar del negocio, y en si poder ofrecer nuestro producto y el servicio que brindamos que en si es lo que importa, sin embargo desconocemos estrategias de cómo poder llegar que el cliente no se sienta fatigado y baya satisfecho con su compra.

Personal de atención 2.

Mi rendimiento es aceptable porque mientras en mis horas laborales trato en reunir todos los deberes que se me han asignado, por lo que me autocalifico como bien el desempeño a diario que debo emprender.

### **3¿Cómo es el clima de trabajo dentro de este negocio?**

Personal de atención 1.

El clima de trabajo es rígido, el poco dialogo y la relación interpersonal entre los amigos que tengo aquí en el trabajo hace que no haya un desempeño en equipo y cada uno lleva esto como parte personal, por lo que esto lleva a tener un ambiente tenso y provoca que laboren mal y la microempresa sufra las consecuencias de este tipo de problemas como pérdida de clientes.

Personal de atención 2.

El hecho de que el personal este tenso por la falta a ayuda de parte del jefe con respecto a que las áreas no cumplen con la motivación respectiva, además que no existe la capacitación para brindar al personal y esto hace que no se lleve un buen funcionamiento dentro de la microempresa.

### **4¿Que recomendaciones le daría al jefe de este negocio por las complicaciones que existe en este negocio?**

Personal de atención 1.

Que se ejecute el proyecto por medio de capacitaciones cada cierto tiempo y que tenga conocimientos de algún tipo de actividades donde se demuestre motivación laboral y como último punto que se maneje una buena comunicación.

Personal de atención 2.

Que por medio de una capacitación nos muestren como debemos llevar la relación laboral dentro de la microempresa con nuestros compañeros de trabajo y al cliente logrando no tener un ambiente laboral tenso; entre todos tener un buen desempeño laboral.

## **Análisis a la Entrevista al Jefe**

**1¿Cómo evaluara la productividad de los empleados de esta microempresa (rango del 01 al 10), porque?**

Jefe.-

Yo Califico de 5, porque el encargado de controlar al personal no interviene con una idea de cómo poder mejorar la atención o habla de un proyecto donde se efectuó una capacitación de cómo llevar su trabajo.

**2¿Cómo siente el ambiente laboral para los empleados?**

Jefe.-

Tenso ya que no se cuenta con un manejo de área de recursos humanos para las respectivas correcciones con respecto a la motivación, capacitación y comunicación.

**3¿Que sugerencias ha dado a los empleados para mejorar la actitud en el área de atención y servicio al cliente?**

Jefe.-

Incentivar con un curso o taller donde se demuestre la integración personal que puede haber, e ofrecer a los empleados horas de descanso para realizar actividades de integración para entrelazar el compañerismo entre todos los que colaboramos en mi negocio.

Invertir en cursos de excelencia en atención y servicio al cliente para los empleados de mi negocio.

**4¿Se está cumpliendo el objetivo de atención y servicio?**

Jefe.-

Parcialmente, porque la atención y servicio no reflejan un absoluto interés por parte de los trabajadores y eso ocasiona un decrecimiento a los ya registrados.

He pensado que al personal que elabora en mi negocio le vendría bien lo que usted propone una capacitación cada mes y charlas de cómo deben motivarse al trabajador, cambios de estrategias con respecto a la atención y servicio al cliente.



## **Interpretaciones a la Entrevista**

### **Personal del área de atención y servicio al cliente**

Los empleados no reciben un manual de procedimiento donde indiquen la definición de una atención o servicio cuando son contratados. Deben recibir un curso de capacitación donde los trabajadores tengan pleno conocimiento de cómo se brinda una excelente atención y servicio al cliente.

También manifiesta que no reciben ningún tipo de asesoramiento o entrenamiento por parte de la microempresa. Es recomendable darle por ejemplo cada mes una capacitación donde indiquen motivación, atención, servicio, ambiente laboral y realizar actividades ya que con esto mejoramos las habilidades de cada empleado; logrando captar más clientes y tener un mejor ambiente laboral.

El jefe de la microempresa debe aplicar un beneficio salarial a los empleados más destacados de cada mes y haci con eso conlleva a que se sientan más motivados dentro del entorno laboral.

### **Jefe**

El supervisor del negocio no propone una idea de cómo poder llevar la microempresa por buen camino, dando la aprobación para realizar el respectivo proyecto que habla de actividades o cursos donde el empleado pueda demostrar todo sus conocimientos y habilidades y haci lograr incrementar los clientes.

El supervisor debe buscar solución para que los empleados de este negocio se sientan bien con esto llevamos a realizar unas agrupaciones

de incorporación y celebraciones a cualquier día que toque en celebrar hacia los empleados.

Se pide al dueño de la misma que ofrezca un modificación de la organizacion donde se agregue un departamento que tenga como nombre recurso humano esto para poder llevar acabo todo lo planificado para el cambio total de nuestra atención y servicio.

### **Interpretación a la Observación**

Este tipo de investigación me ayudo a verificar y comprobar el problema por el cual está atravesando la microempresa poniéndome frente al local me puse a observar; la manera de cómo tratan a los clientes y logre ver que el personal de esta área no tiene actitud para este trabajo luego de aquello me encontré en la obligación de convertirme en un cliente más para poder escuchar y observar más de cerca a los empleados; me acerque y salude buenos días nadie contesto el saludo directamente me dijeron que le damos y con esas palabras me dejo totalmente en un desacuerdo por el ambiente negativo que se presenta y esto me lleva a proceder armar un tipo de plan de capacitación en el área de atención y servicio al cliente para haci lograr no perder cliente y hacer que la microempresa se convierta en una de las mejores en el cantón Duran parroquia el Recreo e la 5 etapa Mz 544 villa 18.

## PLAN DE MEJORA

**Objetivo:** Elaborar un Plan de capacitación en el área de Atención y servicio al cliente.

**Tabla 15**

¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Proyecto de un Plan de Capacitación	Se le darán charlas, talleres y cursos de atención y servicio al cliente.	ofrece una mala atención y el servicio adecuado al cliente	Cada mes.	El jefe de la microempres	En la microempres a sala de secciones.
Mejorar el entorno entre los gerentes y empleados.	Participación de los trabajadores y al jefe a una integración o actividad donde se presente la comunicación y motivación de cada empleado.	no existe la comunicación entre el jefe y los trabajadores	Cada domingo de cada fin de mes.	El supervisor encargado de manejar el personal de la microempres	En las instalaciones de la microempres a sala de secciones.

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

## Plan de capacitación

**Objetivo:** Diagnosticar las necesidades de capacitación en relación a la atención y servicio al cliente.

**Tabla 16**

Asunto	Periodo	Espacio	Organizador
Atención y servicio al cliente	octubre/18 12:00 am - 15:00 pm	En la microempresa	El supervisor
Trabajo en equipo	noviembre/18 12:00 am - 15:00 pm	En la microempresa Sala de secciones	El supervisor
Comunicación externa con los clientes	Diciembre/ 18 12:00 am - 15:00 pm	En la microempresa Sala de secciones	El supervisor
Competividad	Enero/19 12:00 am - 15:00 pm	En la microempresa Sala de secciones	El jefe

**Elaborado por: Cindy Tovar Castillo**

## Cronograma

grafico 14

		2018												2019			
n.	actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	atención y servicio																
2	trabajo en equipo																
3	comunicación externa																
4	competitividad																

Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

Tabla 17 Capacitación

Taller	Costos
organizador	\$ 200,00
Material	\$ 50,00
Refrigerio	\$ 200,00
Total	\$ 450,00

Elaborado por: Cindy Tovar

Tabla 18 Evento de integración

Elementos	costos
presentador	\$ 20,00
sillas	\$ 2.00
Refrigerio	\$ 35,00
Papelotes	\$ 10,00
mesa	\$ 1.00
Total	\$68,00

Elaborado por: Cindy Tovar

## Recursos Económicos:

### Ingresos

financiado por la microempresa \$ 518,00

**Total de Ingresos** \$ 518,00

### Egresos

Gasto de capacitación \$450,00

Evento de integración \$68,00

**Total de Egresos** \$ 518,00

Interpretación: se hizo una proyección de costos de lo que se va a invertir en distintos departamentos para llevar adelante la investigación se hace un examen de cada consumo en esto da como **CONCLUSION EL PRECIO DE \$ 518,00** que fue financiado por la microempresa.

## **CONCLUSIONES**

En respuesta a los objetivos planteados se presentan las siguientes conclusiones:

- Los clientes no se encuentran satisfechos, en cuanto a la atención y servicio que reciben por parte del personal que labora en la panadería y pastelería.
- Existen dificultades en la actitud, falta de comunicación, mal trato hacia en cliente, demora en la entrega de pedido.
- Los comensales de ese sector no cuentan con tiempos de espera mayor a 45 minutos.
- Cuando el pedido solicitado no llega a tiempo o equivocado, se generan conflictos.
- Clientes no vuelven al negocio en los días siguientes, lo cual afecta a la organización, al perder clientela, y con ello una disminución ostensible en la rentabilidad del negocio.
- La atención y servicio al cliente es un tema innovador y por lo tanto el grado de conocimiento del mismo es aún bajo y en ocasiones nulo.
- Los empresarios, no le han dado la atención respectiva es este tema según el objetivo específico número uno.
- Es necesario realizar una inducción a todos los colaboradores para se identifiquen con el clima laboral del negocio y así mejore la atención y el servicio que se ofrece.
- La decisión de los directivos de mejorar la atención y servicio del negocio, se origina debido a que la deserción de los consumidores.
- Existe competencia en el mercado, disminución de la rentabilidad y demás factores negativos en contra del negocio.

## RECOMENDACIONES

- Implementar un plan de acción para mejorar la satisfacción del cliente, ya que es un factor principal en las empresas o negocios para desarrollar su imagen y prestigio.
- Adquirir mayor información a través de los diferentes medios (cursos, guías, capacitación, internet, libros entre otros) del tema atención y servicio al cliente, para así tenerlo en claro dándole prioridad a los empresarios, para luego transmitir sus conocimientos a todos y cada uno de los miembros del negocio.
- Establecer una herramienta para medir la satisfacción del cliente en el negocio, aplicando un buzón de sugerencia o un encuestador donde califique la atención y su grado de satisfacción y sirva para el mejor funcionamiento de la panadería y pastelería.
- Elaborar un plan de capacitación e actividades por parte de los directivos hacia los empleados, lo que permitirá mejorar la calidad de la atención y servicio.



## BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2012) "El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición (Venezuela).

(Anónimo, 2006) en el artículo ¿Qué es la capacitación? La web de los recursos humanos y el empleo. Recuperado el 17 de febrero de 2014, de La web de los recursos humanos y el empleo: <http://www.rrhhweb.com/capacitacion2.html>

Bohlander y Snell (2008). Administración de recursos humanos. (14ª. Ed.). México.

Capacitación y desarrollo del personal libro

Correa, R (28 de noviembre de 2012). La importancia de los trabajadores. (M. Morales, Entrevistador).

Cunill Grau Nuria; Política y Gestión Pública, Fondo de Cultura Económica; 2004; Buenos Aires.

Chiavenato, I (2009), Gestión del talento humano. México.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008) Administración y control de la calidad. (7ª. Ed.). (México).

López, A. (2014) 14 ideas clave el trabajo en equipo del profesorado. (1ª Ed.). (España).

Mondy, W. y Noé, R. (2005). Administración de recursos humanos. (1ª. Ed.). (México).

Rivera (2006) No olvide la capacitación y actualización. (Guatemala).

Rodríguez, J. (2007). Administración moderna de personal. (7ª. Ed.). México y América Central.

Segal, D. (2013). Un oasis en el desierto de servicio al cliente. New York times.

Silíceo, A, (2004) Capacitación y desarrollo de personal. México.

Thompson, L. (2013), *Servicio al cliente*. España.

Turmero, I .(2010). En su libro de Gestión de la calidad del servicio.

## Linkografía

[www.obs-edu.com/int/blog-project-management/causas-de-fracaso-de-un-proyecto/estudio-de-viabilidad-de-un-proyecto-como-y-por-que-llevarlo-cabo](http://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/causas-de-fracaso-de-un-proyecto/estudio-de-viabilidad-de-un-proyecto-como-y-por-que-llevarlo-cabo).

[www.lifeder.com/viabilidad-investigacion/](http://www.lifeder.com/viabilidad-investigacion/)

[www.gestiopolis.com/dimensiones-para-evaluar-proyectos-de-inversión/](http://www.gestiopolis.com/dimensiones-para-evaluar-proyectos-de-inversion/)

<http://www.marketingdepymes.com/blog/general/observacion-en-la-empresa>

## Encuesta a Empleador

**Objetivo: diagnosticar el grado de aceptación de los empleados en los labores diarios**

Tiempo de Inicio: \_\_\_\_\_

Tiempo de finalización: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_

Este tipo de investigación es Propia, dirigida a los empleados del negocio LA EXQUISITA.

Instrucciones Generales

- Subrayar con pluma de color negra o azul
- Marcar con un visto dentro del recuadro
- Seleccionar una sola respuesta
- Llenar todos los campos disponibles

1 ¿Qué tiempo tiene trabajando en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”?

2 meses  6 meses  1 año  más de 1 año

2 ¿La microempresa ofrece algún tipo de taller o actividad donde se desarrolle como tema la capacitación?

Siempre  A veces  Nunca

3 ¿Tiene conocimiento sobre técnicas de atención e servicio al cliente?

Si  no  más o menos

4 ¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte de este local “LA NUEVA EXQUISITA”?

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho

5 ¿Cree que realiza un trabajo de calidad en la panadería y pastelería “LA NUEVA EXQUISITA”?

Si  no  más o menos

6 ¿Ha trabajado para otra compañía donde tenía la misma función y área de trabajo?

Si  no

7 ¿El sueldo y estímulos económicos que reciben lo motivan para cumplir con todos los requerimientos del cargo?

Si  no  más o menos

8 ¿se da un dialogo agradable y respetuoso en el lugar donde se encuentra laborando?

Si  no  más o menos

9 ¿Observa que hay discusiones entre el personal y los clientes por la atención recibida?

Si  no  más o menos

10 ¿las autoridades del negocio se ofuscar por el desenvolvimiento laboral década trabajador?

Si  no  más o menos

¡Gracias por su atención!  
Tovar Castillo Cindy Anais

## Formulario de Entrevista al jefe

Objetivo: Conocer el criterio de los superiores seleccionar al funcionamiento en la microempresa.

Tiempo de Inicio: \_\_\_\_\_

Tiempo de Finalización: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_

Donde será la entrevista: \_\_\_\_\_

Nombres completos del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

### Preguntas a la Entrevista

1 ¿Cómo le califica al desempeño de los empleados de la microempresa (calificación del 1 al 5, y por qué?)

---

---

2 ¿Cómo evalúa el clima laboral para los trabajadores?

---

---

3 ¿Qué recomendaciones daría a los trabajadores para mejorar la actitud en el área de atención y servicio al cliente?

---

---

4 ¿Se está cumpliendo el objetivo de atención y servicio?

---

---

¡Gracias por la entrevista!  
Tovar Castillo Cindy Anais

## Formulario de Entrevista a empleados

Objetivo: Conocer el criterio de los trabajadores un rendimiento en cuanto a la microempresa.

Tiempo de Inicio: \_\_\_\_\_

Tiempo de Finalización: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_

Donde se dará la entrevista: \_\_\_\_\_

Nombres completos del Entrevistado: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

### Preguntas de la Entrevista

1 ¿Qué problema atraviesa la microempresa con respecto al área de atención y servicio al cliente?

\_\_\_\_\_

Personal 2

\_\_\_\_\_

2 ¿Cómo se califica usted con respecto a su rendimiento?

\_\_\_\_\_

Personal 2

\_\_\_\_\_

3 ¿Cómo es el ambiente laboral en la microempresa?

\_\_\_\_\_

Personal 2

\_\_\_\_\_

4 ¿Qué sugerencia da al jefe por los problemas de la microempresa?

\_\_\_\_\_

Personal 2

\_\_\_\_\_

¡Gracias por la entrevista!  
Tovar Castillo Cindy Anais

## OBSERVACION A CLIENTES

Objetivo: Conocer las actividades de los clientes dentro del negocio.

Fecha: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Situación observada y contexto: \_\_\_\_\_

Tiempo de observación: \_\_\_\_\_

Observadora: \_\_\_\_\_

Hora	Descripción	<b>Interpretación</b> (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)

## OBSERVACION AL PERSONAL

Objetivo: Identificar el dominio de trabajo de los empleado.

Fecha: \_\_\_\_\_

Ubicación:

\_\_\_\_\_  
Situación observada y contexto:

\_\_\_\_\_  
Tiempo de observación:

\_\_\_\_\_  
Observadora:

Hora	Descripción	<b>Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)</b>



## Carta de Presentación

**Duran, 1 de octubre del 2019**

**Señor**

**Segundo Tubon Quinatoa**

Reciba un grato saludo de quien le escribe la presente carta, expreso mi agradecimiento de superación logrando un desempeño satisfactorio en el ámbito empresarial que vengo desarrollando.

Soy alumna que se encuentra egresando del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, que para poder obtener el título correspondiente a la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, tengo que llevar a cabo un proyecto de investigación, el cual e decidido aplicarlo en su negocio, ya que considero que es un local de gran estructura, incremento y proyección.

Por tal razón se aplicara una encuesta el día 6 de octubre del 2018 a las 13h00 en su local La Nueva Exquisita.

Ate.

---

Cindy Anais Tovar Castillo  
C.C.0921993861

**Grafico 15**



Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

**Grafico 16**



Elaborado por: Cindy Tovar Castillo

Grafico 17



Elaborado por: Cindy Tovar Castillo