



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO EN
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA TECNOLÓGICA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA

**INCIDENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESEMPEÑO DEL
GRUPO VISIÓN DIGITAL. PROPUESTA: DISEÑO Y ELABORACIÓN DE
UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

AUTORA: Fátima Consuelo Angulo Conforme

TUTORA: MSc. Ismelis Castellanos López

GUAYAQUIL, 2017



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO EN
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el **TEMA:** INCIDENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESEMPEÑO DEL GRUPO VISIÓN DIGITAL. **PROPUESTA:** DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 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: ¿Cómo incide la atención al cliente en la satisfacción de las personas que son atendidas por el Grupo Visión Digital del Cantón Guayaquil, provincia del Guayas? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada: Fátima Consuelo Angulo Conforme.

Tutor: MSc Ismelis Castellanos López

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el **TEMA:** INCIDENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESEMPEÑO DEL GRUPO VISIÓN DIGITAL. **PROPUESTA:** DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. De la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora

Fatima Consuelo Angulo Conforme

C.I: 0910481860

DEDICATORIA

Con todo cariño y amor, dedico este proyecto a Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que me apoyaron en todo momento especialmente por el poco tiempo que les di, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mi esposo, mis hijas, papá y mamá gracias.

Fátima Consuelo Angulo Conforme

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por bendecirme una vez más dándome la oportunidad de cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una feliz culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Fatima Consuelo Ángulo Conforme

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	ii
CERTIFICADO DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Ubicación del problema en el contexto	3
Situación Conflicto	3
Delimitación del Problema	4
Formulación del problema	4
Evaluación del problema	4
Objetivos de la investigación	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Justificación e importancia	6
CAPÍTULO II.....	8

MARCO TEÓRICO	8
Fundamentación teórica	8
Bases Teóricas.....	9
Atención al cliente.....	9
Desempeño empresarial.....	11
Antecedentes históricos.....	13
Antecedentes referenciales	14
Fundamentación legal	17
Variables de la investigación	18
Variable Independiente	18
Variable Dependiente	18
Definiciones conceptuales.....	18
CAPÍTULO III	20
METODOLOGÍA	20
Descripción de la empresa.....	20
Visión	21
Misión.....	21
Valores	22
Organigrama Empresarial	22
Diseño de investigación	22
Tipos de Investigación.....	23
Investigación Exploratoria	23
Investigación Descriptiva.....	24
Población y muestra.....	26
Métodos de investigación.....	27
Método Científico.....	27

Método Inductivo	28
Método Deductivo	28
Técnicas e Instrumentos de Investigación	29
Observación.....	29
La Encuesta	30
CAPÍTULO IV.....	31
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	31
Encuesta aplicada al personal que labora en el Grupo Visión Digital ..	31
Encuesta a los clientes de la Empresa Visión Digital.	41
Realizar un diagrama causa-efecto.....	48
Plan de mejoras	49
Justificación.....	49
Plan de mejoras	50
Planificación de las estrategias de atención al cliente.....	51
Conclusiones y Recomendaciones	53
Conclusiones	53
Recomendaciones.....	54
Referencias Bibliográficas	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Muestra	27
Tabla N° 2 Capacitación en estrategias de atención al cliente	31
Tabla N° 3 Técnicas para atender al cliente	32
Tabla N° 4 Características de buena atención al cliente.....	33
Tabla N° 5 Capacitación en el desarrollo de estrategias de atención	34
Tabla N° 6 Actitud de atención al cliente	35
Tabla N° 7 Disculpas al cliente por equivocación	36
Tabla N° 8 Respuestas con claridad y calidez	37
Tabla N° 9 Cumplimiento con responsabilidad	38
Tabla N° 10 Incidencia de los valores en la atención al cliente	39
Tabla N° 11 Cambio de actitud en la atención al cliente.....	40
Tabla N° 12 Buena Atención de los empleados.....	41
Tabla N° 13 Mejorar la atención del Grupo Visión Digital	42
Tabla N° 14 Atención con respeto y prontitud en los pedidos.....	43
Tabla N° 15 Deficiencia en la Atención al Cliente	44
Tabla N° 16 Deficiencia en la Atención al Cliente	45
Tabla N° 17 Atención de los empleados del Grupo Visión Digital.....	46
Tabla N° 18 Tiempo de entrega de los trabajos.....	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Capacitación en estrategias de atención al cliente.....	31
Gráfico N° 2 Técnicas para atender al cliente.....	32
Gráfico N° 3 Características de buena atención al cliente	33
Gráfico N° 4 Capacitación en el desarrollo de estrategias de atención ...	34
Gráfico N° 5 Actitud de atención al cliente.....	35
Gráfico N° 6 Disculpas al cliente por equivocación.....	36
Gráfico N° 7 Respuestas con claridad y calidez	37
Gráfico N° 8 Cumplimiento con responsabilidad.....	38
Gráfico N° 9 Incidencia de los valores en la atención al cliente	39
Gráfico N° 10 Cambio de actitud en la atención al cliente	40
Gráfico N° 11 Buena Atención de los empleados	41
Gráfico N° 12 Mejorar la atención del Grupo Visión Digital.....	42
Gráfico N° 13 Atención con respeto y prontitud en los pedidos	43
Gráfico N° 14 Deficiencia en la Atención al Cliente	44
Gráfico N° 15 Deficiencia en la Atención al Cliente	45
Gráfico N° 16 Atención de los empleados del Grupo Visión Digital	46
Gráfico N° 17 Tiempo de entrega de los trabajos	47



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO EN TECNOLOGÍA

TEMA: INCIDENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESEMPEÑO DEL GRUPO VISIÓN DIGITAL. **PROPUESTA:** DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Autora: Fátima Consuelo Ángulo Conforme.

Tutor: MSc Ismelis Castellanos López.

RESUMEN

En el caso específico del Grupo Visión Digital de la ciudad de Guayaquil, se dedica a la actividad de Digitación, impresión, empastado, anillado y otras actividades referentes al tema, esta empresa fue creada con la finalidad de dar servicio de digitación y otras actividades digitales, con el transcurso del tiempo se ha ido incrementando los servicios de este grupo, aumentando el número de empleados, así como también tratando de mejorar la atención al cliente, haciendo la investigación a través de las encuestas se llegó a la conclusión de que estaba haciendo falta mejorar la atención al cliente y éste se sienta satisfecho, por lo que se decidió elaborar una guía de estrategias de atención al cliente, con el fin de capacitar al personal que labora en dicha empresa, esto fortalecerá el buen servicio al cliente y por ende el mejoramiento económico de la empresa, si se aplica las estrategias de atención al cliente, mejorará la empresa y tendrá más clientes, los valores son muy importantes en este tipo de trabajo, el respeto, la puntualidad, la solidaridad, el cumplimiento, la autoestima, la colaboración, la paz, la cordialidad entre otros, los beneficiados serán los clientes de Visión Digital. los mismos que pertenecen a los estudiantes de la Universidad de Guayaquil y otras instituciones educativas que se encuentran en el contexto.

Estrategias

Atención al Cliente

Satisfacción



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO EN TECNOLOGÍA

THEME: INCIDENCE OF CUSTOMER CARE IN THE PERFORMANCE OF THE DIGITAL VISION GROUP. **PROPOSAL:** DESIGN AND PREPARATION OF A GUIDE TO CUSTOMER CARE STRATEGIES.

Author: Fatima Consuelo Angulo Conforme.

Tutor: MSc Ismelis Castellanos López.

ABSTRACT

In the specific case of the Group Digital Vision of the city of Guayaquil, is dedicated to the activity of Typing. Printing, pasting, banding and other activities related to the subject, this company was created with the purpose of giving service of digitization and other digital activities, over the course of time has been increasing the services of this group, increasing the number of employees, As well as trying to improve customer service, doing the research through the surveys concluded that it was necessary to improve customer service and the customer is satisfied, so it was decided to develop a strategy guide In order to train the personnel working in the company, this will strengthen the good service to the client and therefore the economic improvement of the company, if the strategies of customer service are applied, will improve the company and will have More customers, values are very important in this type of work, respect, punctuality, solidarity, compliance, self-esteem, collaboration, peace, cordiality among others, beneficiaries will be customers of Digital Vision. The same ones that belong to the students of the University of Guayaquil and other educational institutions that are in the context.

Estrategias

Atención al Cliente

Satisfacción

INTRODUCCIÓN

El impulso a la economía ecuatoriana a través de los pequeños emprendimientos ha sido una política enmarcada en la sociedad del Buen Vivir, una sociedad más justa, con igualdad de oportunidades. La presente investigación determina los factores que inciden en la satisfacción del cliente en el Grupo Visión Digital para darle solución a la insatisfacción de los clientes por la inadecuada atención por parte de los empleados de la empresa.

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la organización con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. La metodología que se empleó se enmarca en un diseño cuali-cuantitativo en que se realizó observaciones, así también encuestas dirigidas a los 7 directivos y empleados de la empresa y a una muestra representativa de clientes.

Para el mejor entendimiento, la investigación se divide en cuatro capítulos en los que consta el siguiente contenido:

Capítulo I El Problema: Contiene el planteamiento general del problema, la situación conflicto, formulación del problema, objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico: Se describen los antecedentes del estudio, las bases teóricas en las que se detallan las variables y sus indicadores, las fundamentaciones técnicas y teóricas.

Capítulo III Metodología: En este capítulo se engloban todos los procesos de estrategias, instrumentos y técnicas que se aplicaron en el

presente trabajo, por medio de los cuales se esclarecen las causas y consecuencias del tema.

Capítulo IV Análisis e interpretación de resultados: Se muestran los resultados, tablas, cuadros, gráficos y comentarios de las encuestas realizadas a empleados y clientes del Grupo Visión Digital. Se proyectan las conclusiones a las que se llegaron y las recomendaciones a seguir en el futuro.

La Propuesta: Se presenta un plan de mejoras que consiste en una guía con estrategias de atención al cliente a partir de los datos obtenidos en las encuestas, para fortalecer la satisfacción al cliente en el grupo Visión Digital, la calidad del servicio y con esto aumentar los clientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en el contexto

El Grupo Visión Digital está ubicado en las calles Tulcán y Quiquis, parroquia Tarqui, Cantón Guayaquil, provincia del Guayas, nació como solución al problema de la escases de locales de atención digital en las cercanías de la Universidad Estatal e Institutos Superiores Educativos, que son entidades que necesitan que sus estudiantes investiguen, por lo que necesitan recurrir a estos locales, otros necesitan imprimir trabajos, tareas, deberes, etc.

Su nombre se debe a la visión hacia el futuro de la tecnología, la misma que avanza a pasos agigantados, y que las generaciones que van pasando van avanzando cada día más, por lo que es necesario que el Grupo dé servicio de una atención a los clientes eficaz, eficiente y efectiva, por lo que creo conveniente la elaboración de una guía de estrategias de atención al cliente y que ésta sea de lo mejor y sea de calidad y calidez.

Situación Conflicto

En el Grupo Visión Digital de la ciudad de Guayaquil se evidencio el problema de insatisfacción de los clientes por la inadecuada atención a los clientes por parte de las personas que atienden en dicho grupo empresarial, lo que crea obstáculos para el progreso de la empresa, en base a las experiencias vividas se demuestra la no satisfacción de los clientes y por tal motivo se propone una serie de estrategias de atención al cliente con el fin de mejorar la atención al cliente.

Delimitación del Problema

Muchos de los problemas que se generan en el Grupo Visión Digital tienen su origen en la falta de tolerancia, comprensión y autoestima hacia las necesidades de los clientes, por esta razón el saber escuchar es una estrategia muy importante por parte de quienes forman parte de dicho Grupo, la aceptación y reconocimiento de nosotros mismos y de los demás pueden convertir nuestras relaciones en una experiencia enriquecedora y estimulante.

El sistema de vida de hoy en día nos desafía al uso de la tecnología digital, por lo que todo individuo debe desarrollar capacidades y competencias que ofrecen calidad en la atención al cliente, de los problemas encontrados se priorizó el de la **“Incidencia de la atención al cliente del Grupo Visión Digital”**

Formulación del problema

¿Cómo incide la atención al cliente en la satisfacción de las personas que son atendidas por el Grupo Visión Digital del Cantón Guayaquil, provincia del Guayas?

Evaluación del problema

Delimitado.- La presente investigación busca estudiar la aplicación de una guía de estrategias de atención al cliente por parte del personal que labora en este lugar, ya que es una empresa que presta servicios de digitación y otros, al público.

Claro.- Es entendible de tal manera que cuando se lo lea, sea captado inmediatamente, y pueda reflexionar sobre la temática investigada;

además pueda ser utilizado por el personal que trabaja en esta empresa involucrados en esta problemática.

Evidente.- Porque refleja una problemática actual, que las personas que laboran en el grupo visión digital deben incorporar en sus conocimientos, para atender a los clientes con amabilidad y honestidad, habilidades y estrategias de ésta manera aportar desde su rol como empleado de dicha empresa.

Relevante. - El problema es un tema de actualidad porque la aplicación de estrategias de atención al cliente en el grupo Visión Digital va a mejorar esta actividad y por ende el mejoramiento económico y social de esta empresa.

Original.- Se trata de un proyecto relacionado con la creatividad de la autora, evidenciando la necesidad de la empresa, con una propuesta alternativa para aplicar una guía relacionada con estrategias de atención al cliente, estas actividades permitirán mejoramiento socio económico del grupo visión digital

Factible. - Es un trabajo que se puede llevar efecto, gracias a la colaboración de los Directivos de la empresa y de los clientes que acuden al local a realizar los trabajos relacionados con las TIC's.

Contextual. - El proyecto responde a la necesidad de brindar herramientas que ayuda a las personas y estudiantes que estudian en la Universidad de Guayaquil y otras instituciones y personas que laboran por este lugar o alrededor de la Empresa.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar los factores que inciden en la satisfacción del cliente en el Grupo Visión digital, mediante la investigación bibliográfica y de campo, para el diseño de una guía de estrategias.

Objetivos Específicos

- Argumentar las bases teóricas de estrategias de atención al cliente, mediante la investigación, para determinar los factores que inciden en el problema.
- Determinar el grado de satisfacción al cliente, mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores que trabajan en el grupo y algunos de los clientes, con el fin de mejorar la atención al cliente.
- Proponer un plan de estrategias de atención al cliente, con el fin de mejorar la atención al cliente.

Justificación e importancia

La realización de este Proyecto de Innovación estratégica se justifica en base a los resultados obtenidos de la Autoevaluación de la empresa hecha en el año 2015, en la cual podemos observar que en el Instrumento de la Encuesta a cliente y empleados de la empresa en algunas de las preguntas existen respuestas con porcentajes considerables. El presente tema de investigación tiene como propósito analizar la influencia que tiene las estrategias de atención al cliente en la calidad de desempeño del grupo Visión Digital. Con la puesta en práctica se quiere mejorar la atención al cliente y con ello solucionar la dificultad encontrada en el proceso de desempeño de la empresa. Este proyecto de estrategias de atención al cliente es conveniente por cuanto se encaminan en programas ordenados,

con el fin de conseguir una mayor eficacia en el desempeño y atención al cliente, través de un proceso sistemático de coordinación y capacitación.

Es importante y pertinente porque se quiere mejorar el desempeño y atención al cliente por parte del personal que trabaja atendiendo a los usuarios que buscan el servicio de digitación u otros servicios referentes a trabajos digitales mediante la aplicación de las estrategias, el trabajo es relevante, compensando con ello las necesidades de los clientes y las dificultades especialmente de los estudiantes de la Universidad y de las instituciones educativas y comerciales que se encuentran ubicadas en el sector.

La ejecución del proyecto investigativo va a permitir que la comunidad educativa tenga la facilidad para digitar, imprimir o hacer investigaciones, de esta manera la empresa busca situarse en un buen nivel en el contexto. Es pertinente porque va a favorecer a docentes, estudiantes y personas particulares que necesiten los servicios de Visión Digital. La investigación, proporciona bases teóricas y una guía que conducirá a los clientes a lograr una mejor atención

Las estrategias de atención al cliente son de gran importancia, en cuanto desarrollo económico y social de esta empresa, con la aplicación de la guía habrá mejor atención a los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece la empresa para relacionarse con sus clientes, es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción, se trata de un concepto de trabajo y una forma de hacer las cosas que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa. El servicio al cliente atiende las expectativas del comprador, pues igualmente el cliente interno, dentro de la cadena cliente – proveedor interno, requiere de un servicio que permitan sincronizar la gestión del cliente externo, primero se debe mejorar el servicio al interno, pues este soporta los procesos que permitan al cliente comprador lograr la satisfacción con el bien o servicio requerido.

Toda empresa para lograr las metas propuestas en el párrafo anterior debe capacitar a su personal, a fin de desarrollar competencias necesarias para dotarlos de los conocimientos y estimular la actitud de servicio que se requiere para que esto funcione, las competencias que deben desarrollar los trabajadores de la empresa Visión Digital son: Orientación al servicio y orientación al cliente, esto se logra con la capacitación.

Bases Teóricas

Atención al cliente

Uno de los ámbitos más importantes para que una empresa pueda diferenciarse de la competencia y prosperar, es la Atención al cliente. Esta es la herramienta fundamental para el proceso de ventas y en general, para alimentar a la organización, se constituye en una envión anímica que fortalece en varios sentidos a la empresa.

(Estrada, 2007) Define a la atención al cliente de la siguiente manera:

Se trata de la acción que efectuamos para el beneficio de nuestro público usuario, mostrando interés y ofreciendo al cliente una atención especial. Prestar un servicio implica el interés que aplicamos para descubrir los deseos y necesidades a fin de hacer todo lo necesario para satisfacerlas. En la elaboración de la Misión, Visión, Valores y Diseño de la empresa está incluido el concepto integral de servicio. (p. 11)

El servicio al cliente requiere de un constante interés en encontrar los requerimientos de los clientes, los miembros de la empresa que tienen contacto directo con los consumidores deben presentar las cualidades necesarias como paciencia, autoevaluación constante, emprendimiento y vocación de servicio.

Otra importante definición en torno al concepto de atención al cliente es el de (Solórzano & Aceves, 2013) que manifiesta:

Es el conjunto de actividades desplegadas por las organizaciones con orientación al mercado, enfocadas a determinar las necesidades de los clientes en la compra con el fin de satisfacerlas,

cubriendo, de esta forma, sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de la clientela.

El objetivo principal de la atención al cliente es establecer las necesidades de los consumidores y acertar en satisfacerlas efectivamente, a través de una relación cordial que haga sentir al cliente cómodo. Esta herramienta fundamental de negocios permite dotar de valor agregado a los productos que se comercializan y distinguirse de las características de la competencia.

(Vargas, 2007) En su revisión bibliográfica acerca del servicio al cliente muestran la importancia de una atención de calidad:

La atención al Cliente es fundamental para las empresas, varias investigaciones indican que en promedio, más del 40% de las veces el cliente cambia de preferencia debido a las deficiencias en el servicio brindado. Además se plantea que aproximadamente el 96% de las veces, el cliente no manifiesta su malestar, el 90% de esas personas no vuelven a escoger el mismo lugar y además comunican de su mala experiencia a una cantidad entre 9 a 12 personas. (p. 19)

Es necesario para toda organización tener en cuenta que la atención al cliente no solo tiene implicaciones de “hacer bien una venta”, sino que tiene repercusiones a futuro, bien muestran las estadísticas, la atención al cliente puede ser la mejor o la más contraproducente de las publicidades, dependiendo de la efectividad de la misma.

(Balarezo, De la Cruz, & Zambrano, 2013) nombran los pasos que se deben seguir para calificar la atención al cliente:

Los pasos para brindar una excelente atención al cliente son: 1) Mostrar atención, demostrar al cliente que para usted es una persona importante. 2) Los clientes son muy observadores y no les gustan que los vendedores descuiden su imagen, deben tener una adecuada presentación. 3) Atención personal y amable, el cliente es su publicidad gratuita si es atendido agradablemente, recomendará su negocio y atraerá nuevos consumidores. (p. 29)

Estas son solo pautas generales y básicas para mejorar la impresión de los clientes hacia el negocio. Las técnicas de atención deben ir acompañadas de evaluación periódica, una especie de control de calidad del servicio brindado a los clientes y su correlación con los resultados financieros obtenidos por la organización.

Desempeño empresarial

Las actividades de las empresas se ven enmarcadas en metas generales, planificaciones y objetivos de desarrollo, en todo sentido: calidad del producto, evolución y crecimiento financiero, atención al cliente, relaciones interinstitucionales, entre otros elementos que conforman el nivel de desempeño empresarial.

(Cantero, Leyva, & Santiesteban, 2010) Proponen en su trabajo de investigación una definición del concepto de desempeño empresarial.

El desempeño empresarial se puede definir como la manera en la que se desenvuelven cada una de las partes que componen la empresa ya sea desde el punto de vista interno y/o externo, con el fin de cumplir con sus metas y objetivos previamente planteados. (p. 54)

Hay una serie de factores que deben ser tomados en cuenta por las direcciones de las organizaciones para garantizar el éxito de las mismas. (Pérez & Serrano, 2013) Plantean los factores de los cuáles depende el correcto desempeño de las empresas.

El buen desempeño de una organización dependerá en gran medida de la visión prospectiva de la dirección de la misma, pero más que nada dependerá de la planificación estratégica y de aplicación adecuada de los Factores Críticos del Éxito, que son las capacidades y características que posee la empresa que se toman en cuenta antes y durante la ejecución de un proyecto. (p. 8-10)

La gestión por estos factores es la acción de dirigir a la organización en base de los elementos que determinan si un resultado exitoso es alcanzado o no. Es necesaria la evaluación periódica de los objetivos y metas de la entidad que se gestiona para el mejoramiento de la calidad, el desempeño laboral del recurso humano y los indicadores financieros de evolución y crecimiento.

El portal (Bi-Spain, 2010) plantea la definición de Gestión de desempeño empresarial:

La gestión del desempeño empresarial o EPM se trata de un set de aplicaciones y procesos que traspasan los paradigmas tradicionales para manejar el ciclo de vida, funciones y las decisiones a nivel de las empresas. Estas técnicas combinan las capacidades de planificación, predicción y modelaje, usa capacidades analíticas y notifica a los usuarios de la organización de las anomalías para tomar las correcciones necesarias.

Los procesos de evolución o fracaso de las organizaciones son responsabilidad de los gestores del desempeño empresarial que se

encargan de manejar, analizar y evaluar los niveles de cumplimiento de los parámetros de planificación para la pronta toma de decisiones ante todo tipo de eventos que puedan influenciar la vida de la empresa.

Grupo Visión Digital

Antecedentes históricos

El proceso de transformación que supone la sustitución de los medios analógicos frente a los medios digitales es causa directa del gran impacto en sectores de la industria de la industria audiovisual, aquí, los cambios son sustanciales, no solo afectan a los medios de producción propios de la tecnología analógica imperante, sino también a los propios utilizados en la distribución y la exhibición y con ello modifica la cadena de valor, en el caso de estos últimos, los cambios son de una naturaleza radical, tal que prácticamente acaban con todas las prácticas habidas hasta la fecha, situando un contexto nuevo para todos los agentes implicados en el trabajo.

Los inicios de atención al cliente, la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en Ingles) se formó en Ginebra Suiza en 1946, para esto la Organización fijó estándares para atención al cliente, en la primera reunión que celebró en Londres atrajo un total de 65 asistentes de más de 35 países.

En la década de 1980, incluyó a los aparatos electrónicos como una herramienta de apoyo, las agencias como el Instituto de Calidad de Servicio al cliente, que ha proporcionado capacitación en el tema de atención al cliente desde 1071, desarrolló seminarios, libros y videos de capacitación adicionales, el seguimiento de los dispositivos y las encuestas en línea en sitios web, también ganaron popularidad. En la década de 1990 y de ahí en adelante, las empresas y compañías se enfocaron más en retribuir a sus

clientes proporcionando regalos por la lealtad de los clientes, éstas alternativas ha servido para incrementar las ventas, Internet proporcionó opciones para dar seguimiento y mejores oportunidades para que las empresas mejoren la atención al cliente.

Antecedentes referenciales

Revisados los archivos de la biblioteca del I.T.B. no se encontró trabajos iguales, ni parecidos, al tema del presente trabajo. El tema es original, ya que se refiere a la satisfacción de la atención al cliente en una Empresa de reciente creación, la misma que trata de mejorar la atención al cliente y atraer más, para elevar el nivel económico y social de quienes la conforman.

El Grupo Visión Digital se encuentra ubicado en las calles Tulcán y Quisquis, de la parroquia Tarqui, cantón Guayaquil, provincia del Guayas, a su alrededor se encuentran algunos instituciones educativas, así como también, está la Universidad de Guayaquil es un sector comercial y muy concurrido.

La transformación digital es un fenómeno de gran importancia en el que debe implicada gran parte de la sociedad actual, a través de los de los cambios individuales de prácticas tanto sociales como profesionales, que tiene lugar mediante el proceso singular de la digitalización, donde se procede a la sustitución y adopción de nuevas herramientas y de los datos y a través del cual se actualizan las técnicas derivadas del dominio analógico en transición hacia el dominio digital.

Éste es un fenómeno perturbador que causa un gran impacto sobre las tecnologías sostenidas del pasado. Las cuales modifica sustancialmente, con el fin de adoptar otras tantas que se generan mediante la digitalización. En el caso de los medios cinematográficos, esta

transformación se produce en gorma de desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas a la producción, distribución y exhibición digital, además es un proceso irreversible de una sola dirección que sustituye la tecnología precedente e incentiva las expectativas de nuevo futuro.

Los clientes constituyen el elemento vital de la empresa ya que hacia ellas va dirigido el producto o servicio final, por ello desde pequeñas y medianas empresas hasta las más importantes corporaciones, la atención al público ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de los clientes, por lo tanto el servicio ofrecido por la empresa posee diversos elementos indispensables influyen de manera directa satisfacción al cliente, convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos elementos que la conforman, por consiguiente la atención al cliente comprende todas las actividades y estrategias que los empleados desarrollan para satisfacción de sus clientes, implicando algo más que oír sus quejas, cambiar un servicio y sonreír ante ellos.

Una forma de posicionarse de la mente de sus prospectos es utilizando el servicio al cliente, como principal característica de la empresa, en la actualidad este es uno de los puntos más vulnerables de los emprendedores, actualmente la atención al cliente vía online es deficiente, por lo que se puede utilizar esta debilidad de su competencia en beneficio de sus clientes con lo cual podrá fortalecer su negocio, a continuación se dará a conocer un serie de estrategias para mejorar la atención al cliente.

- **Responder con rapidez las solicitudes de información.**

Se debe tratar de responder las preguntas de sus clientes o prospectos de ser posible en menos de 24 horas, dependiendo de los requerimientos, la rapidez de su respuesta no solo es muy bien valorada,

sino que además con ello demuestra que ellos son los auténticos profesionales en su empresa.

- **Responder con rapidez las quejas de los clientes.**

Si el cliente presenta alguna queja o tiene un problema con el producto o servicio que se le vendió, trate de responder con la mayor rapidez que le sea posible a fin de solucionar su solicitud, esta es su mejor oportunidad de transformar un problema en una oportunidad para conseguir un cliente fiel. Si debe pedir disculpas hágalo, si hay que devolver dinero hágalo, de tal manera que el cliente quede satisfecho de los trabajos realizados.

- **Responder las preguntas en forma correcta.**

Mi experiencia como estudiante y cliente del grupo Visión Digital, corrobora con las investigaciones realizadas acerca de la atención al cliente, porque si hay demora en responder las preguntas que se quiere e saber, como por ejemplo un anillado, una impresión de un proyecto de graduación, es decir cuánto vale y que tiempo demora. Con esto he llegado a la conclusión de que muchas de las respuestas son deficientes y son así sencillamente porque el personal que labora allí o está capacitado para atender y responder todas las preguntas que se le hacen, perjudicando a la empresa y a sus dueños. Una de las recomendaciones sería entrenar a los empleados que hablen un solo idioma y que respondan correctamente a las preguntas de los clientes, que no dejen ninguna pregunta suelta.

- **Cumplir lo que promete.**

Si no quiere que la buena imagen de la empresa baje, trate a sus cliente como algo que debe conservar y cuidar, no genere ventas u ofrecimientos a través de engaños, debe cumplir con lo que promete, su

servicio no solo debe resolver o satisfacer las inquietudes del cliente, sino que también debe entregársele más valor de lo que el cliente debe recibir.

- **Solicite la opinión de sus clientes**

Con mesura y tino pida la opinión de los clientes, sobre el servicio que está recibiendo, de ser posible haga una encuesta corta para que responda de una manera rápida, háganle saber que el objetivo de la encuesta es mejorar el servicio al cliente, mantener comunicación con sus clientes, esto ayudará a que su negocio se mantenga como un líder de ese sector.

Sale más barato retener un cliente que perderlo y tener que gastar tiempo y dinero para atraer uno nuevo trate de buscar la forma de ayudar a satisfacer las solicitudes de sus clientes siempre de manera proactiva, la mejor opinión es tener a la mano personal calificado y capacitado para atender a los clientes

- **Entrega rápida.**

No prometa entregar trabajos muy pronto si no va a cumplir, ya que si dice lo contrario queda mal ante sus clientes, con esto puede arruinar la buena reputación de la empresa, hay que incluir un pequeño margen de tiempo adicional a su servicio de entrega, para que el cliente lo tome como una entrega anticipada.

Fundamentación legal

En lo que se refiere a la fundamentación legal, la empresa cuenta con todos los permisos legales, que piden El municipio y el servicio de Rentas, es decir que está legalmente constituida y organizada, no tiene ningún problema en lo referente a lo legal.

Siendo Visión Digital una empresa de reciente creación, todo lo que se refiere a estatutos y reglamentos están en proceso de elaboración por lo que todavía no se los puede ubicar en el presente proyecto.

Variables de la investigación

Variable Independiente

Atención al cliente

Variable Dependiente

En la satisfacción de las personas

Definiciones conceptuales

Atención al cliente. - Es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Capacitación. - capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Cliente. - Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Del latín "Cliens".

Computación. - La computación o informática es la disciplina que estudia e investiga las técnicas y dispositivos tecnológicos digitales. El término informática fue por primera.

Digital. - Es un término asociado a la tecnología, aunque inicialmente se usaba para denotar todo lo referente a los dedos, se comenzó a utilizar.

Empresa. - Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

Estrategias. - Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Grupo. - Un grupo está formado por un conjunto de personas que desempeñan roles específicos y recíprocos, que actúan de acuerdo a normas, valores y fines.

Misión. - Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define lo que pretende cumplir en su entorno del sistema social en el que actúa y lo que pretende hacer, y el que para quien lo va hacer.

Satisfacción. - La satisfacción del usuario es un indicador de calidad.

Tics. - Técnicas informáticas computacionales.

Visión. - Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Con la presente investigación, se determina la importancia de los resultados que se obtendrán, de las encuestas realizadas y poder determinar la validación de las propuestas con las variables.

Descripción de la empresa

Visión Digital es una pequeña empresa dedicada a las artes gráficas, principalmente impresiones en diferentes tipos de materiales. Su local está ubicado en la esquina de Tulcán 601 y Quisquís, cercano a la Universidad de Guayaquil. Está conformada por 5 empleados, de los cuales, tres están dedicados a la operación de máquinas copadoras e impresoras, una es asistente contable y la otra es asistente de los directivos, cuenta con 2 directivos: el gerente general y el director de operaciones.

La empresa fue fundada en mayo de 2014 por Juan Quinaloa con apenas una computadora personal, 2 máquinas copadoras y un pequeño presupuesto proveniente de préstamos bancarios, progresivamente se fue incrementando los insumos de impresión y los convenios con otras empresas para la concesión de impresiones en lona, así se fue edificando a lo que hoy existe.

En esta fase de la investigación se procede al procesamiento y análisis de los datos obtenidos de la tabulación de los datos de las encuestas, la metodología dificultades aplicada en cada una de las herramientas que se emplearon para poder ampliar las que se presentan en el problema que se planteó y sus posibles soluciones, en este caso la propuesta es una guía de atención al cliente, para lo cual se plantea realizar encuestas a los clientes y personal que labora en la empresa con preguntas seleccionadas para determinar la factibilidad y apertura del proyecto, y la

propuesta para lo cual se les formularon cuestionarios con preguntas referentes a las causas y efectos del problema y las alternativas de solución.

Además, fue un aporte significativo para determinar la posible solución al problema planteado, ya que se puede fundamentar científicamente no solo su factibilidad, sino también su accesibilidad y predisposición para su ejecución.

Cabe recalcar también que esto es de mucha ayuda a las experiencias personales y las aportaciones de los expertos en esta área, ya que pueden influir paulatinamente en el resultado de este análisis y del proyecto en general.

Visión

El Grupo Visión Digital estará enfocado en el año 2017, a ser líder en servicio de atención al cliente para todos los usuarios contando con proyección y expansión en la ciudad de Guayaquil, convirtiéndose en ser competitivo en calidad para satisfacer a todos los usuarios y con un alto posicionamiento en el mercado local y si es posible en el mercado nacional.

Misión

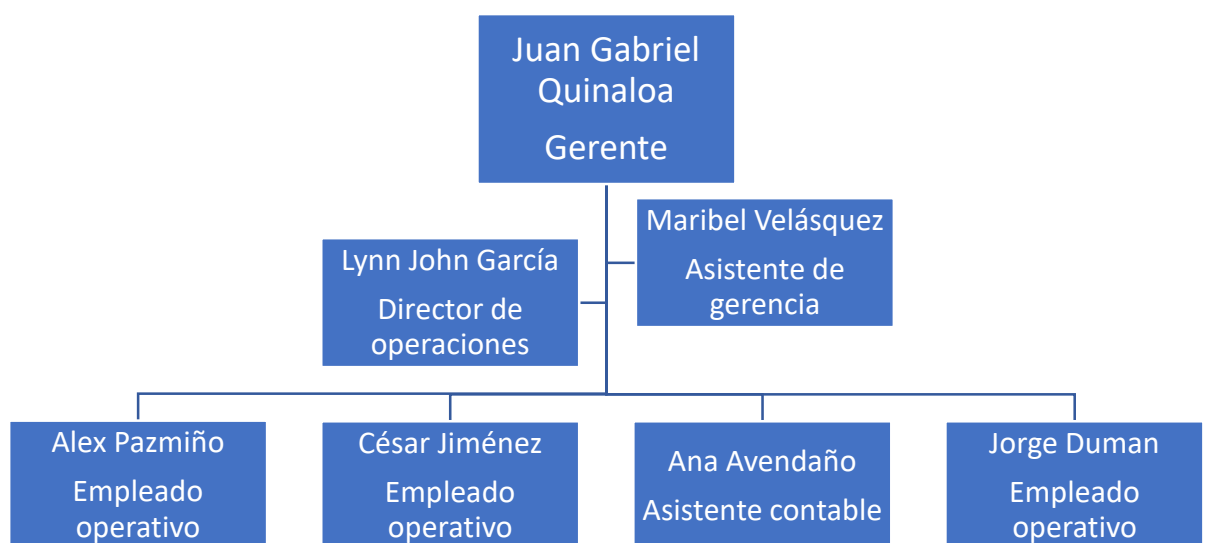
Nuestra misión corporativa como Grupo Visión Digital es brindar soluciones de; digitación, impresión, internet, encuadernación, empastado y todo lo relacionado con las Tic's a nuestros clientes para satisfacer las necesidades inmediatas y futuras con atención innovadora y gran talento humano en la atención al cliente, con un alto nivel de competitividad e precios y calidad.

Valores

El Grupo Visión Digital es una empresa que cada día se esfuerza para ofrecer a todos sus clientes un servicio de alta calidad, a través de estrategias innovadoras en la atención al cliente y el apoyo del talento humano que es un pilar fundamental para la organización en el día a día.

Se ha tomado como base la eficiencia, eficacia, para lograr la excelencia y fundamentados en estrategias de atención al cliente, la puntualidad, compromiso, confianza, respeto, calidad, honestidad, responsabilidad, lealtad y profesionalización, incluyendo los valores éticos.

Organigrama Empresarial



Diseño de investigación

Investigación cuali-cuantitativa

Partiendo del método científico, recurrimos al tipo de diseño de investigación cuali-cuantitativa. (Campos, 2009) la define de la siguiente manera:

La investigación cualitativa establece comunicación con los sujetos de estudio, limitándose a preguntar; la comunicación es más horizontal entre el investigador y el investigado, al estudiar los factures naturales en un escenario natural. En cuanto a lo cuantitativo Tiene propensión a servirse de los sujetos de estudio, limitándose a responder. (P. 14-15)

La investigación cuali-cuantitativa o método de triangulación permite, mediante el uso de los elementos característicos de cada una de las dos investigaciones en su forma individual, lograr un resultado más preciso con relación al tema investigado.

Para la recopilación de datos se realizó con metodologías cualitativa y cuantitativa, en el tipo de investigación cuantitativo se pudo recopilar información mediante la encuesta aplicada al gerente y empleados del Grupo Visión Digital, en cuanto a la investigación cualitativa se refirió a la información de las cualidades reflejadas en la ficha de observación acerca de la forma en que se atiende al cliente y su nivel de satisfacción.

Tipos de Investigación

La investigación es una actividad sistemática, dirigida a obtener, mediante la indagación y experimentación, nuevos conocimientos e información que se necesita para ampliar los diversos campos de la ciencia y la tecnología. En el siguiente estudio se han empleado los siguientes tipos de investigación:

Investigación Exploratoria

Trata de encontrar indicadores que puedan servir para definir con mayor certeza un fenómeno o evento, desconocido o poco estudiado. Esta

clase de investigación, que se lleva a cabo en relación con objetos de estudio para los cuales se cuenta con muy poca o nula información.

Según (López, 2015) la define de la siguiente manera:

La investigación exploratoria es usada para resolver un problema que no ha tenido claridad. La investigación exploratoria impulsa a determinar el mejor diseño de la investigación, el método de recogida de datos y la selección de temas. Debe sacar conclusiones definitivas sólo con extrema precaución. Dado su carácter fundamental, la investigación exploratoria a menudo llega a la conclusión de que un problema que se percibe en realidad no existe. (P.4)

El propósito de la investigación es llegar a familiarización con un fenómeno o quiere adquirir nuevos conocimientos sobre ella con el único fin de formular un problema más preciso o desarrollar hipótesis. Si la teoría pasa a ser demasiado general o específica una hipótesis puede no ser formulada. Por lo tanto, existe la necesidad de una investigación exploratoria para ganar experiencia que será útil en la hipótesis relevante para una investigación más definitiva.

Este tipo de investigación se utilizó en la definición del problema y las variables que lo componen y actúan sobre él, un elemento poco estudiado en el medio, además de plantear la hipótesis de investigación y definirla.

Investigación Descriptiva

Esta investigación busca especificar las propiedades importantes y relevantes del objeto de estudio. A través de una indagación descriptiva se

espera responder el quién, el cuándo, el dónde, el cómo y el porqué del sujeto de estudio.

Por lo tanto, busca medir o evaluar los aspectos y las dimensiones o elementos más relevantes del fenómeno o fenómenos a investigar. Requiere de un considerable conocimiento del área que se investiga para poder formular las preguntas específicas que busca responder.

Advierte, además, que los estudios formulativos o exploratorios y los estudios descriptivos son los dos niveles en los que habitualmente han de trabajar quienes están preocupados por la acción, puesto que permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior.

(Lerma Gonzales, 2010), expresa sobre la investigación descriptiva: “Su objetivo es describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural sin explicar las relaciones que se identifiquen”. (P. 63).

La cita hace referencia a una relación causal, además no solo persigue describir o acercarse a un problema específico, sino que intenta encontrar las causas que lo originó.

Consiste en la observación actual de hechos fenómenos y casos; se ubica en el presente, pero no se limita a la simple recolección y tabulación de datos, procura la interpretación real y el análisis objetivo de los mismos con alguna finalidad que ha sido establecida previamente. Se utilizó este tipo de investigación al describir las opiniones de los empleados y el directivo, la descripción de las causas y consecuencias del tipo de atención al cliente.

Investigación de Campo

En el proceso de comprensión de los fenómenos que suceden en la naturaleza y la sociedad se aplica la investigación de campo en la que el investigador se pone en contacto directo con el fenómeno para estudiarlo. Técnicamente (Campos, 2009) define a este tipo de investigación de la siguiente manera:

La investigación de campo toma como fuentes la naturaleza o la sociedad, en ambos casos, el investigador está obligado a salir al área de estudio a recabar los datos necesarios de su objeto de investigación para obtener la información requerida. (P. 17)

Con respecto a este tipo de investigación se realizó una visita al área donde se realizó el estudio y posteriormente se aplicó el método de encuestas, tomando la información directamente de la fuente, es decir, los empleados y directivos para obtener resultados de los elementos más importantes de la investigación planteada.

Población y muestra

Población. - Es el conjunto de la cantidad total de individuos que intervienen en el proceso de la investigación de un hecho o fenómeno y el procedimiento estadístico a seguirse para determinar una muestra válida.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) manifiestan que “la población se trata de un grupo de casos que poseen similares características en conjunto y generalmente está conformado por personas, organizaciones, eventos u otros elementos que son parte del foco de la investigación” (p. 84). La población es el número de clientes que tiene el Grupo Visión Digital en un día promedio de trabajo, que son 40 clientes.

Muestra. - Es una parte de la población que se toma en base a los datos de la investigación. En el caso de los empleados, la muestra es la misma de la población, es decir que son 7 personas entre los Administradores y los trabajadores, en el caso de los clientes se tomará la misma población promedio diaria de 40 visitantes a la empresa. La cantidad muestral se determinó a partir de la contabilización del promedio de clientes que visitaron la empresa durante 13 días, se observó un flujo regular de clientes debido a la ubicación del local aunque estos realizaron pequeñas transacciones, se puede decir que es una cantidad alta para una microempresa en vías de desarrollo.

Tabla N° 1 Muestra

Ítem	Estrato	Muestra
1	Administradores	2
2	Empleados	5
3	Clientes	40
Total		47

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Métodos de investigación

Método Científico

El método científico hace referencia al conjunto de pasos que son necesarios para conseguir conocimientos validos mediante instrumentos confiables. Este método pretende proteger al investigador de la subjetividad. Según (Ruiz, 2008) se define al método científico de la siguiente manera:

El método científico es el procedimiento que se sigue en una investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, desentrañando sus conexiones internas y externas, para

generalizar y profundizar los conocimientos y de esta forma, adquirirlos, para llegar a su demostración y comprobación en base a la experimentación. (p. 6)

Se aplicó en la presente investigación por medio de los pasos empíricos de observación el análisis validación e interpretación de los resultados para llegar a conclusiones.

Método Inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Se emplea el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares logramos proposiciones generales, es decir que establece un principio general una vez efectuado el estudio, el análisis de los hechos y fenómenos en particular. (Rivas, 2010) Menciona que “este método nos permite analizar desde lo pormenorizado hasta lo más general, es decir, desde una pequeña parte hasta el todo, con el fin de sintetizar una teoría de valor universal” (p. 3)

A partir de la observación empírica del problema que existe en la empresa Visión Digital se concretó una explicación general como una hipótesis como principio rector que fundamenta el presente estudio.

Método Deductivo

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es el que parte de los datos generales admitidos como valederos, para inferir a través del razonamiento lógico, diversas suposiciones. (Rivas, 2010) plantea que “este método va de lo general a lo particular, se basa en datos, principios o teorías generales previamente establecidas para aplicarlas a casos concretos, comprobar su validez y llegar a conclusiones” (p. 2). El método deductivo parte de verdades previamente constituidas como

principios generales, para luego aplicarlo en casos individuales y verificar así su validez.

El método deductivo enmarcó la explicación de la problemática particular en teorías generales que se explican en el marco teórico planteado.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Observación

Es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación eficaz, pero sobre todo sea real y verídica, con resultados claros.

Es el primer paso de toda investigación, donde el investigador conoce el problema y el objeto de la misma al estudiar su curso normal, sin alteración de las condiciones naturales, es decir que la observación tiene un aspecto contemplativo. Constituye un estudio preliminar que sirve como base, para poder elaborar posibles soluciones al conflicto.

(Moran, 2010) desde su Artículo sobre la Observación Señala:

La observación es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes de la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con la base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar (P. 3).

La observación se la emplea para obtener información primaria de los problemas a investigar, pero que pueden ser solo el criterio de quien

observa por lo que es necesario orientarse sobre los comportamientos de los niños en el área donde se desenvuelven.

La Encuesta

La encuesta se la realiza a 5 empleados y 2 Administradores del Grupo visión Digital y una muestra de 40 clientes, del Grupo Visión Digital con preguntas cerradas para analizar los diferentes tópicos que inciden en la problemática y sus posibles soluciones.

Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde ya que no interesan esos datos, la encuesta es una de las técnicas más generalizadas en el área social, económica, política, religiosa, educativa, y comunicativa.

El Centro de Estudios de Opinión (CEO, 2011) Señala que: “La Encuesta es un cuestionario que permite la recopilación de datos concretos acerca de la opinión, comportamiento de los sujetos en investigación”. (P. 6). La encuesta fue realizada para determinar mediante el segmento poblacional seleccionado una respuesta que evidencie el vínculo e importancia que existe entre la atención brindada por la empresa y el nivel de desempeño de la misma.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta aplicada al personal que labora en el Grupo Visión Digital

1. ¿Ha sido capacitado en estrategias de atención al cliente?

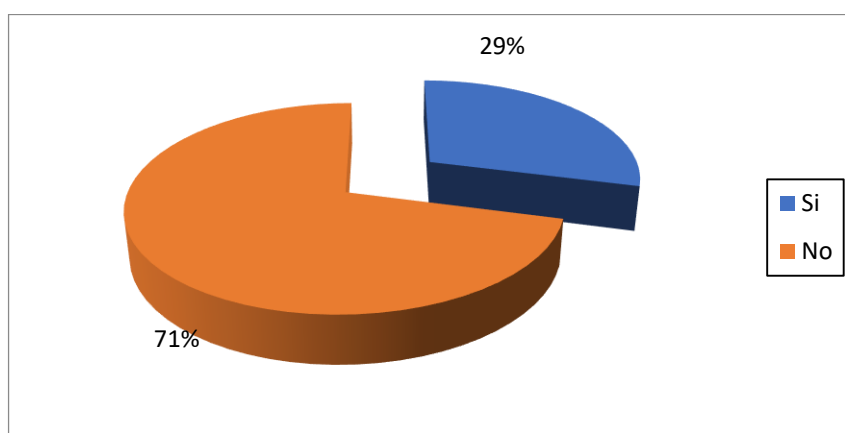
Tabla N° 2 Capacitación en estrategias de atención al cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 1	SI	2	29%
	NO	5	71%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 1 Capacitación en estrategias de atención al cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 71% de los encuestados y que corresponden a la mayoría, manifiesta que no han sido capacitados con estrategias de atención al cliente, ellos han cumplido esta actividad empíricamente, por lo que es necesaria e importante la guía de estrategias, para atender de mejor manera a los clientes, el 29% dicen que conocen algo de estrategias, pero si sería necesario la capacitación.

2. ¿Sabe técnicas para atender al cliente?

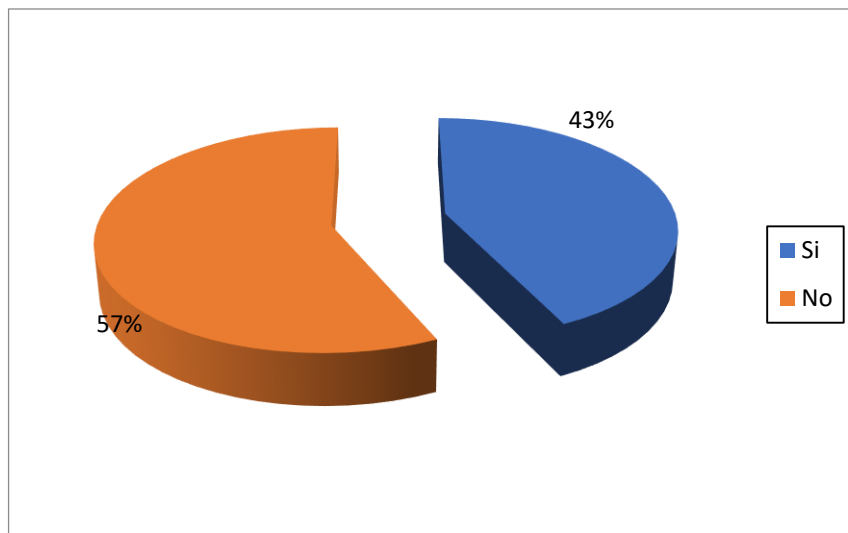
Tabla N° 3 Técnicas para atender al cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 2	SI	3	43%
	NO	4	57%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 2 Técnicas para atender al cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: La mayoría de los encuestados y que corresponden al 57%, dicen que no conocen técnicas que les ayuden en que la atención sea muy satisfactoria, si necesitan de manera urgente de la capacitación, el 43% dicen que conocen muy poco, pero son empíricas.

3. ¿Conoce las características de una buena atención al cliente?

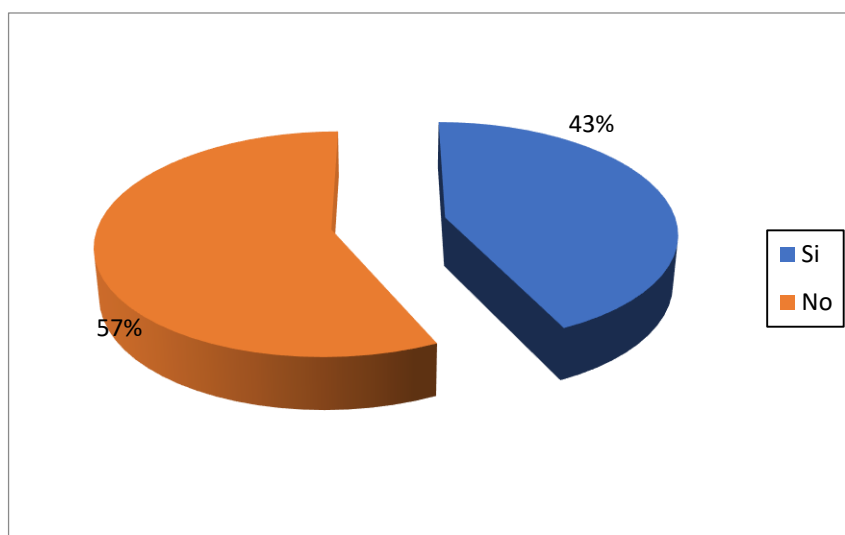
Tabla N° 4 Características de buena atención al cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 3	SI	3	43%
	NO	4	57%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 3 Características de buena atención al cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 57% de los encuestados dicen no conocer las características de una buena atención que satisfaga las necesidades e interés de los clientes, es necesario que sean capacitados en estas técnicas, el 43% manifiestan conocer muy poco de las técnicas adecuadas para atender a los clientes.

4. ¿Le gustaría que lo capaciten en el desarrollo de estrategias de atención al cliente?

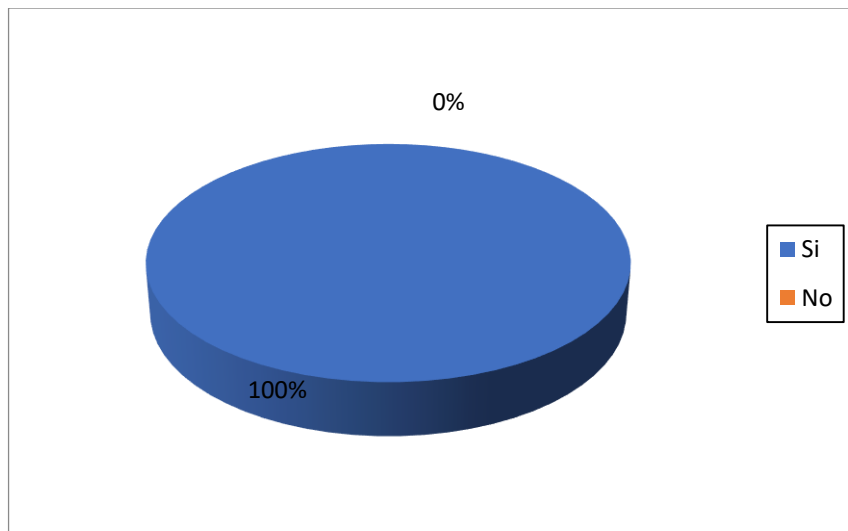
Tabla N° 5 Capacitación en el desarrollo de estrategias de atención

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 4	SI	7	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 4 Capacitación en el desarrollo de estrategias de atención



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: Como el gráfico lo demuestra, el 100% están de acuerdo en la capacitación acerca de las estrategias y técnicas que satisfagan a los clientes.

5. ¿Ha sido evaluado en su actitud de atención al cliente?

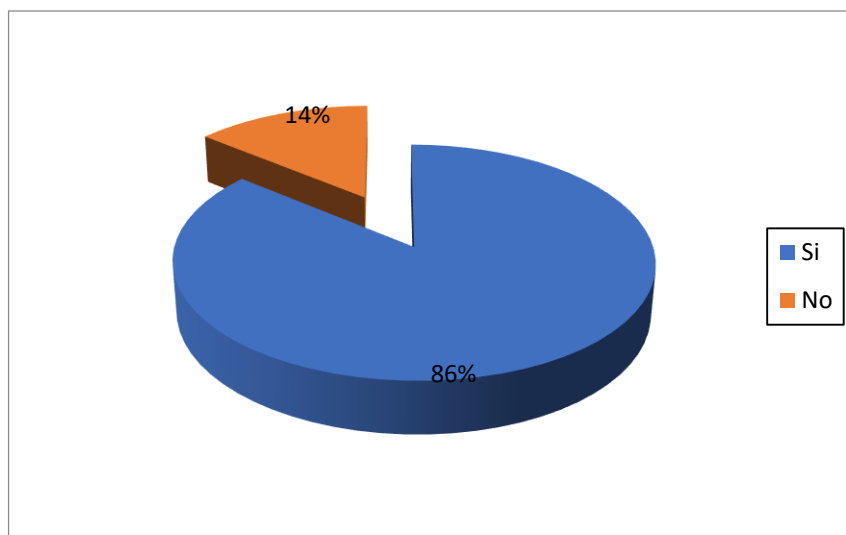
Tabla N° 6 Actitud de atención al cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 5	SI	6	86%
	NO	1	14%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Consuelo Angulo

Gráfico N° 5 Actitud de atención al cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 86% de los empleados encuestados dicen que si los han evaluados por los directivos de la empresa, las evaluaciones han sido cualitativas, lo que significa que si se preocupan por la actitud de cada empleado en como atienden a los clientes, el 14% que corresponden a la minoría, además son nuevos.

6. ¿Ha pedido disculpas a sus clientes, si alguna vez se equivocó?

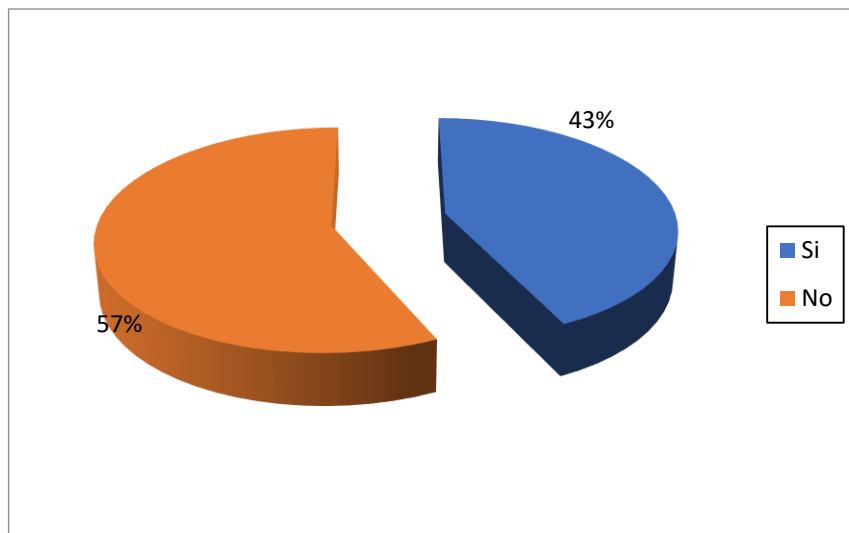
Tabla N° 7 Disculpas al cliente por equivocación

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 6	SI	3	43%
	NO	4	57%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 6 Disculpas al cliente por equivocación



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 57% de los encuestados manifiestan que no han pedido disculpas, por vergüenza o simplemente lo dejaron pasar por alto, pero esto se debe dejar pasar es un error, es un antivalor que va en contra de la buena presentación de la empresa, por lo que si hay necesidad de capacitar a los empleados en estrategias de atención al cliente.

7. ¿Ha respondido con claridad y calidez a sus clientes?

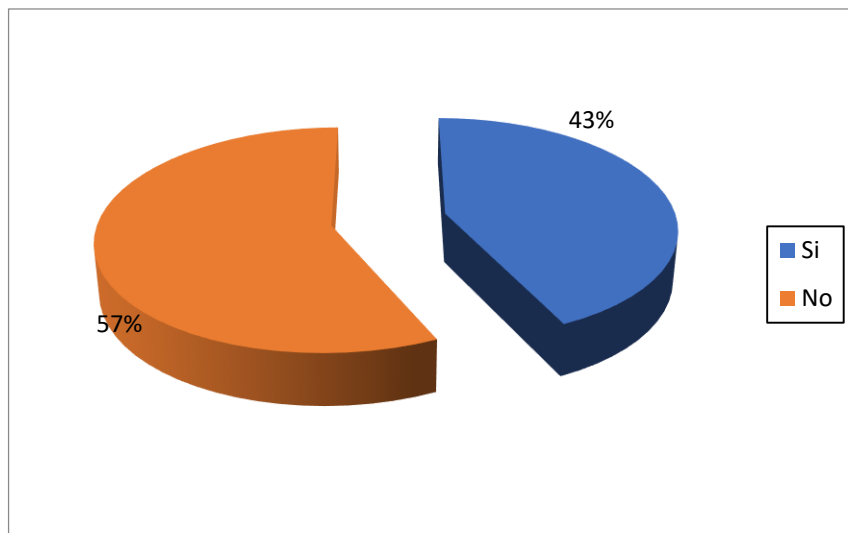
Tabla N° 8 Respuestas con claridad y calidez

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Item N° 7	SI	3	43%
	NO	4	57%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 7 Respuestas con claridad y calidez



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo

Análisis: De todos los encuestados solo el 43% manifiesta que cuando se les ha presentado este tipo de situaciones han tratado de responder con amabilidad y educación a los clientes, pero si hay una mayoría que corresponde al 57% no lo han hecho, lo que va en perjuicio de la empresa Visión Digital.

8. ¿Ha cumplido con responsabilidad con los trabajos que le han encomendado?

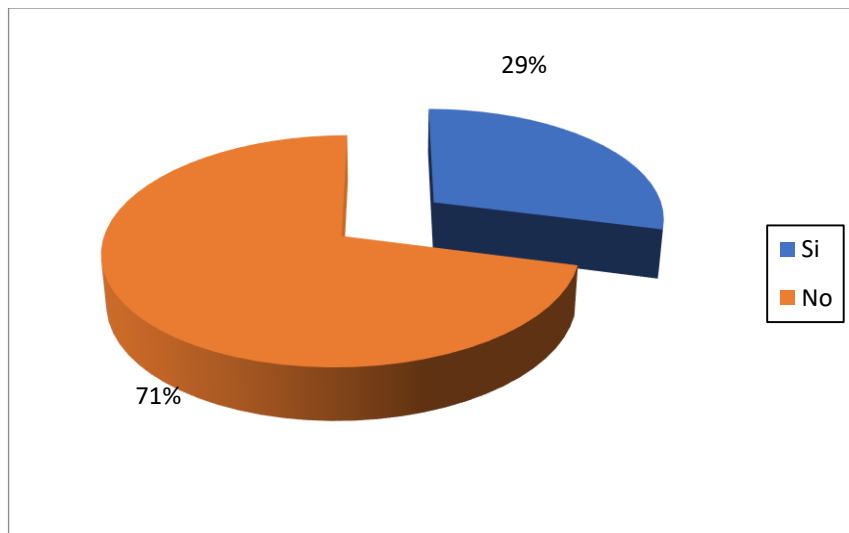
Tabla N° 9 Cumplimiento con responsabilidad

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Item N° 8	SI	2	29%
	NO	5	71%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 8 Cumplimiento con responsabilidad



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 71% de los empleados dicen que no siempre cumplen con la entrega de los trabajos por diferentes motivos o circunstancias, a veces porque no alcanzan a realizar los trabajos porque tienen que priorizar otros, un mínimo porcentaje acepta que entrega los trabajos a tiempo, hay necesidad de la capacitación a los empleados en la práctica de valores.

9. ¿Los valores inciden en una buena atención al cliente?

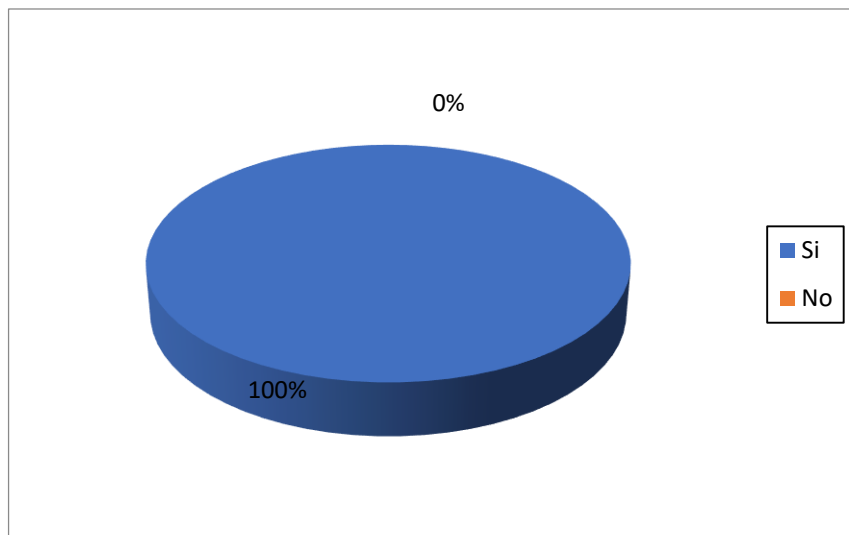
Tabla N° 10 Incidencia de los valores en la atención al cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 9	SI	7	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 9 Incidencia de los valores en la atención al cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: Con respecto a esta pregunta el 100% de los encuestados manifiestan que los valores tienen mucha incidencia en la satisfacción de la atención al cliente, son aspectos muy importantes dentro de la personalidad de los individuos, que deben poseer todo ser humano y en especial los que trabajan en Visión Digital.

10. ¿Mediante las sugerencias podrá cambiar de actitud, en atender a los clientes?

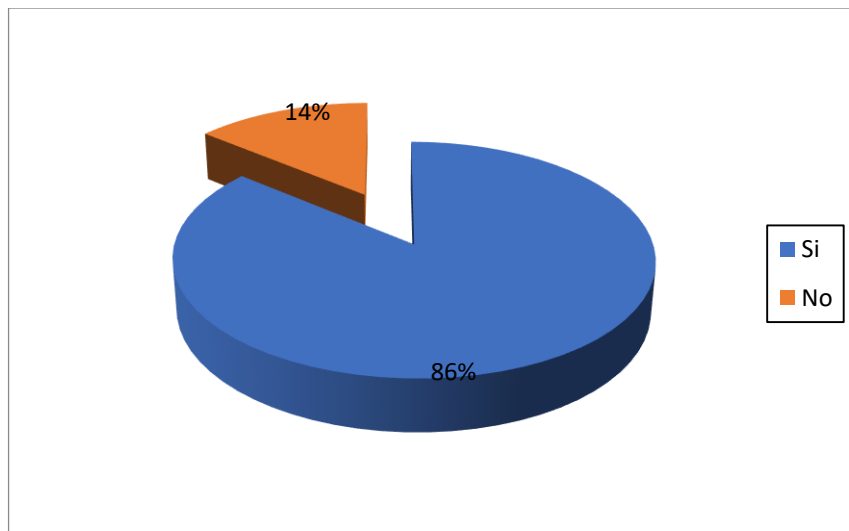
Tabla N° 11 Cambio de actitud en la atención al cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 10	SI	6	86%
	NO	1	14%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 10 Cambio de actitud en la atención al cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: En esta pregunta nos dice que mediante las sugerencias si pueden mejorar la atención al cliente y por lo tanto mejora la calidad de la empresa en este caso del Grupo Visión Digital. Esto corresponde al 86%.

Encuesta a los clientes de la Empresa Visión Digital.

1. ¿Ha recibido una buena atención de los empleados de Visión Digital?

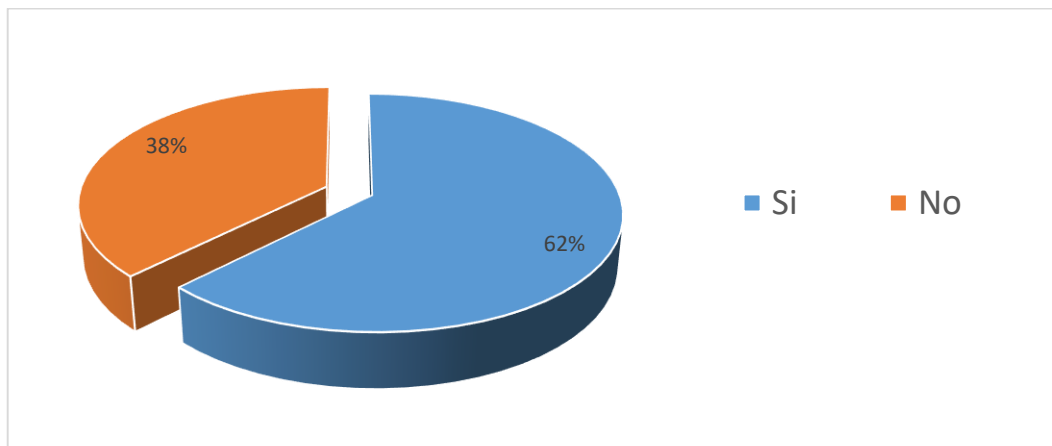
Tabla N° 12 Buena Atención de los empleados

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 1	SI	25	62%
	NO	15	38%
	TOTAL	40	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 11 Buena Atención de los empleados



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: En esta pregunta los clientes encuestados manifiestan que, si han recibido buena atención, pero solo el 62%, por lo que si es necesario que se los capacite a todos los empleados en estrategias de atención al cliente.

2. ¿Le gustaría que mejore la atención en el Grupo de Visión Digital?

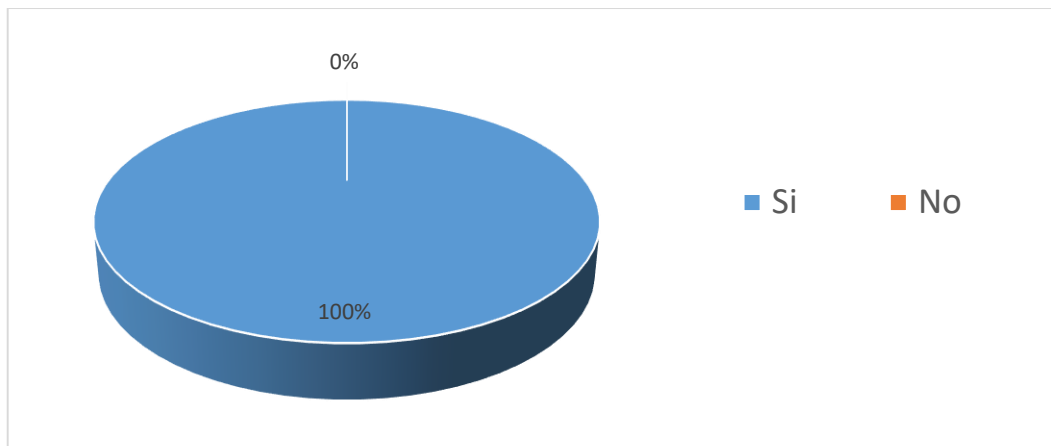
Tabla N° 13 Mejorar la atención del Grupo Visión Digital

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 2	SI	40	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	40	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 12 Mejorar la atención del Grupo Visión Digital



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 100% de los encuestados manifiestan que si les gustaría que mejore la atención al cliente, porque así mejora también la imagen de la empresa Visión Digital.

3. ¿Le han atendido con respeto y prontitud en sus pedidos?

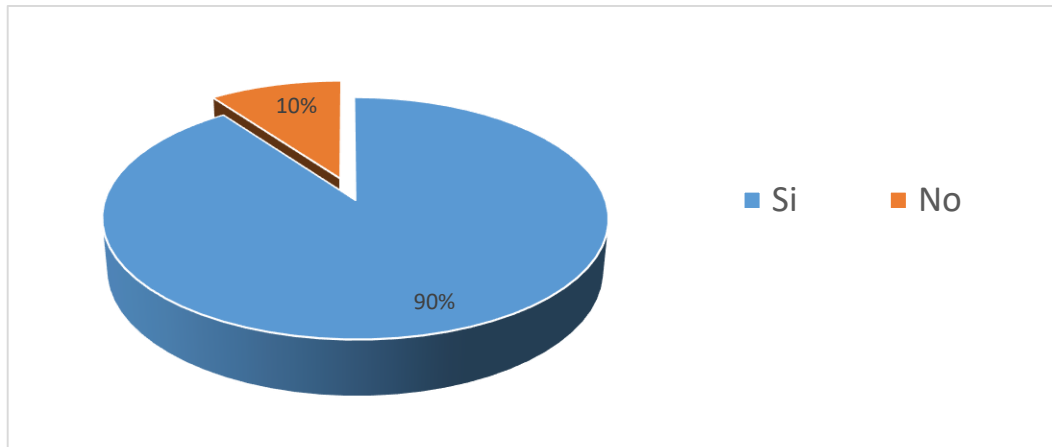
Tabla N° 14 Atención con respeto y prontitud en los pedidos

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 3	SI	36	90%
	NO	4	10%
	TOTAL	40	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 13 Atención con respeto y prontitud en los pedidos



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: Con respecto a esta pregunta el 90% de los encuestados dicen que si los han atendido en forma inmediata y con respeto, pero todavía les falta un poco más de estrategias de atención, debe ser el 100%, hay necesidad de aplicar la guía de estrategias de atención al cliente para que todos los clientes queden satisfechos.

4. ¿Es eficiente la atención de los clientes en el grupo Visión Digital?

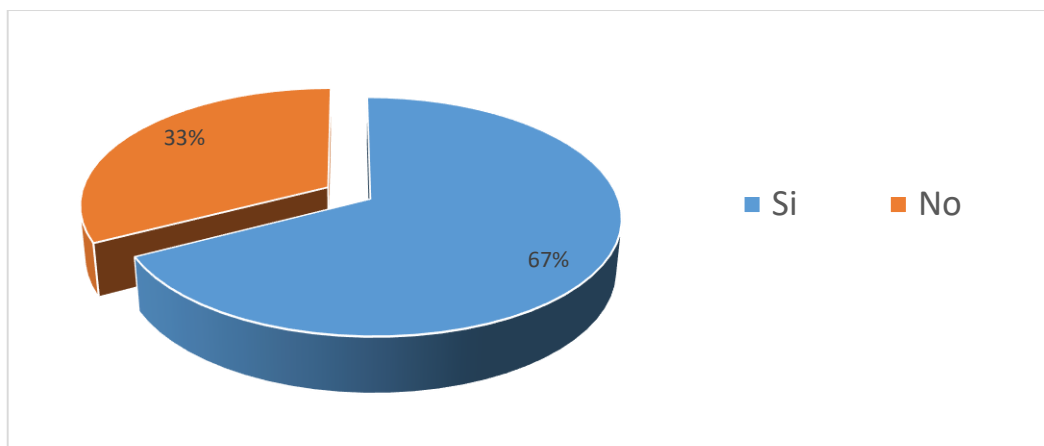
Tabla N° 15 Deficiencia en la Atención al Cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 4	SI	31	67%
	NO	9	33%
	TOTAL	40	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 14 Deficiencia en la Atención al Cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 67% de los encuestados manifiestan que si han sido atendidos en forma eficiente, con respeto, amabilidad, delicadeza, sinceridad, pero aún el 33% dicen que hay alguno de los empleados que no los atienden con eficacia, lo que significa que este empleado debe mejorar su actitud con relación a la atención al cliente.

5. ¿Ha observado una buena actitud de atención por el personal del grupo Visión Digital?

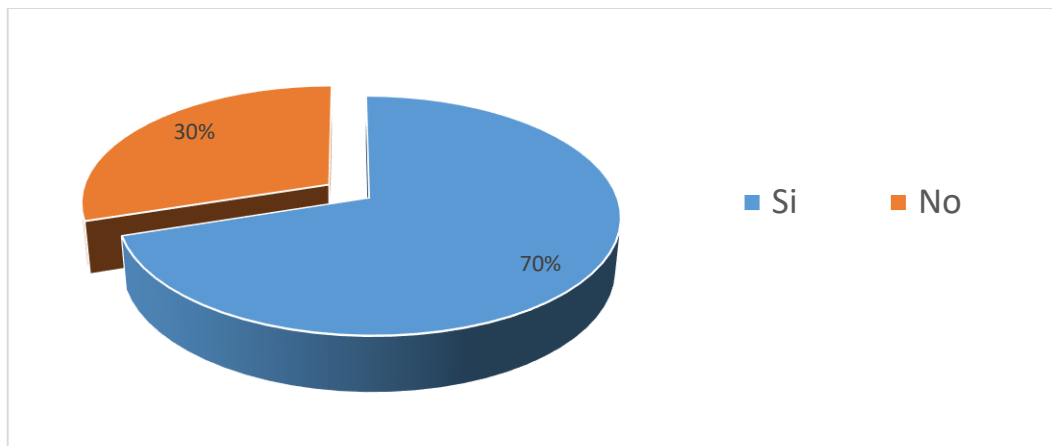
Tabla N° 16 Deficiencia en la Atención al Cliente

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 5	SI	28	70%
	NO	12	30%
	TOTAL	40	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 15 Deficiencia en la Atención al Cliente



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 70% del personal que labora en Visión Digital ha demostrado buenas actitudes al atender a los clientes y que han salido satisfechos, pero el 30% y que corresponden a una minoría no se han sentido así, por lo que si es factible la aplicación de la guía de estrategias de atención al cliente.

6. ¿Ha observado si los empleados del Grupo Visión Digital le atienden bien?

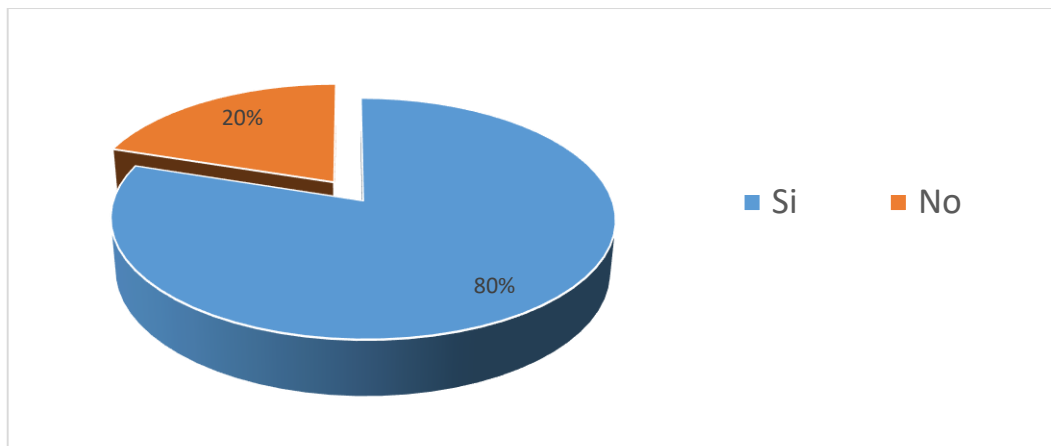
Tabla N° 17 Atención de los empleados del Grupo Visión Digital

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 6	SI	32	80%
	NO	8	20%
	TOTAL	40	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 16 Atención de los empleados del Grupo Visión Digital



Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: Según los encuestados el 80% dicen que si han sido atendidos con voluntad pero solo lo han hecho unos pocos empleados el resto no, por lo que éstos necesitan ser capacitados con estrategias de atención al cliente, de tal manera que el cliente salga satisfecho del local y con gusto regrese siempre.

7. ¿En esta empresa le han entregado a tiempo los trabajos?

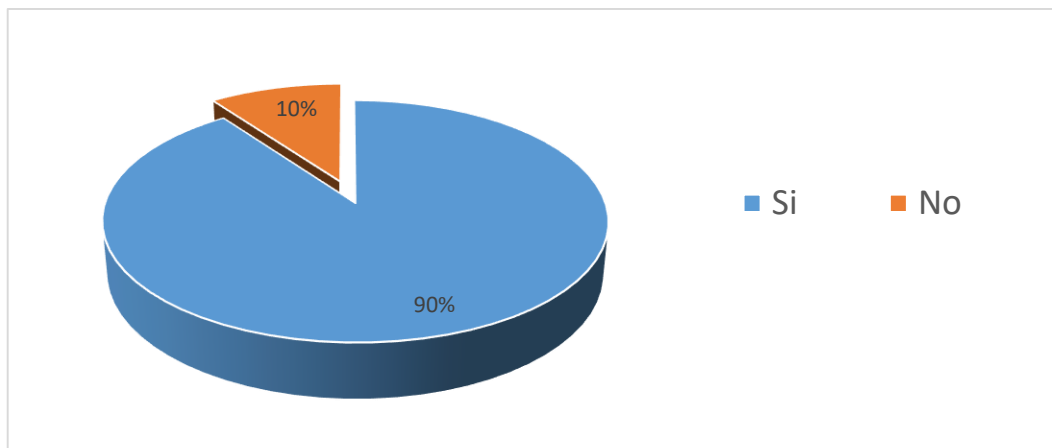
Tabla N° 18 Tiempo de entrega de los trabajos

Código	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ítem N° 7	SI	36	90%
	NO	4	10%
	TOTAL	40	100%

Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Gráfico N° 17 Tiempo de entrega de los trabajos

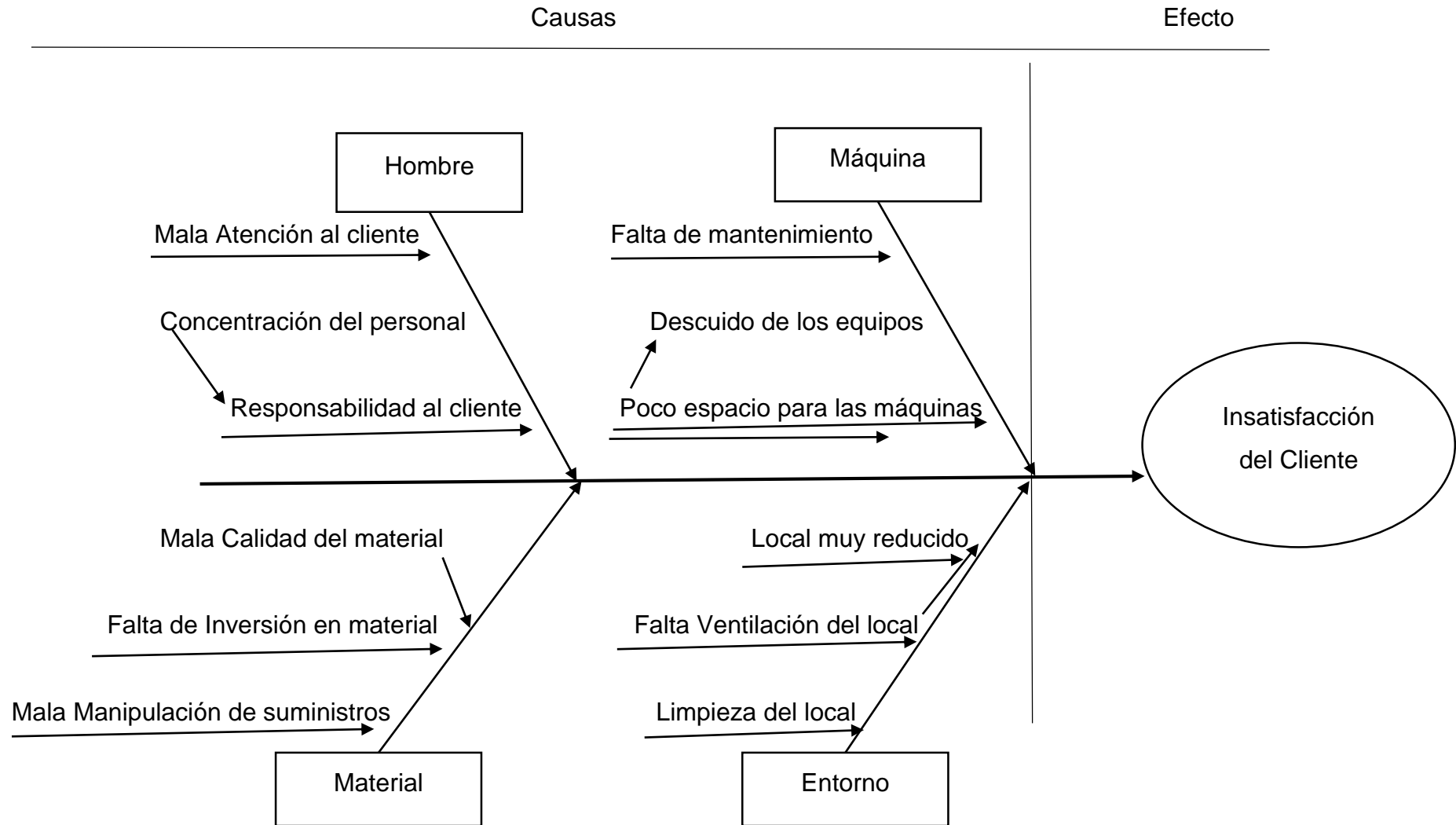


Fuente: Grupo Visión Digital

Autora: Fatima Consuelo Angulo Conforme

Análisis: El 90% de los clientes encuestados manifiestan que si les han entregado los trabajos a tiempo, aunque a veces han demorados unos cuantos minutos más, pero si cumplen, solo el 10% dicen que se han demorado en entregarles, por diversos motivos.

Realizar un diagrama causa-efecto



Plan de mejoras

El plan de mejoras, está determinado en la propuesta que se presentación como una guía de estrategias de atención al cliente para su satisfacción, además contiene actividades relacionadas con los valores y la atención al cliente, La meta de este trabajo es diseñar un plan de mejoras de estrategias de atención al cliente, el cual identifique los reclamos, las necesidades y expectativas de los clientes, evalúe los procesos que impactan en la satisfacción de los mismos y valide las expectativas y la realidad de la atención que el cliente está recibiendo, esto es con el fin de asegurar la fidelidad y aumento de los clientes.

Justificación

La necesidad de mejorar la atención al cliente, reducir errores y mejorar la productividad, son los objetivos principales de todas las empresas enfocados y crear una ventaja competitiva, logrando alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes, mientras más negocios compiten en atención al cliente, el éxito en estos mercados demanda ciclos de introducción del producto y de la atención cada vez más breves y una respuesta más rápida a los clientes, para lograr esto, Visión Digital deber ser capaz de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) y lo que desearía ser mañana o sea la visión, además debe conocer que es lo que el cliente desea recibir (calidad esperada), para diseñar finalmente una guía de estrategias, que le permita a la empresa llegar a la meta.

El conocer al cliente es realmente una de las ventajas competitivas de las empresas, la voz del cliente es una de las principales herramientas con que cuenta la empresa, en la actualidad el diseño y elaboración de un plan de mejoras con estrategias de atención al cliente, entre otras actividades, por lo tanto una guía de estrategias de atención al cliente debe

brindar en todo momento satisfacción, debe ser flexible y visión necesaria para cumplir con las expectativas siempre crecientes de los clientes.

Para brindar una atención acorde a las necesidades y expectativas de los clientes, es importante la existencia de un sistema que permita controlar, administrar y asegurar la calidad de atención que está brindando. Visión Digital, el liderazgo es una de las estrategias que toda empresa debe tener como el objetivo primordial. El presente trabajo trata de diseñar una guía de estrategias de atención al cliente, para aumentar y mantener los clientes de la empresa Visión Digital, en la ciudad de Guayaquil, para ello se han implementado estrategias, las mismas que se mencionan más adelante.

Plan de mejoras

Empresa Visión Digital

Para identificar cada uno de los problemas que una empresa tiene con la atención al cliente, basta con hacer un análisis detenido a una posición personal de los clientes en una empresa en el momento de ser atendido, es allí donde se evidencia que el Grupo Visión Digital tiene falencias que trae consecuencias al grupo, esto se debe a que no existe un plan de mejoras de atención al cliente debidamente e implementado llevado a cabo con todo los empleados del Grupo Visión Digital.

Se debe tomar en cuenta los 5 principios de atención al cliente:

- Sentirse bien consigo mismos y con lo que hace.
- Practicar hábitos de cortesía, ser siempre amable.
- Usar comunicación positiva para crear una nueva impresión.
- Escuchar y hacer preguntas.
- Actuar profesionalmente.

Planificación de las estrategias de atención al cliente

Para la planificación de las estrategias de atención al cliente, es importante tener en cuenta los siguientes interrogantes: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?; y a ¿Quién?, además se incluirá el diseño del plan de mejoras, tomando en cuentas todas las áreas de la empresa y el seguimiento a la planificación y desarrollo de las estrategias de atención al cliente, con el fin de lograr los objetivos propuestos.

¿Qué?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto?
Informar al personal sobre las normas del grupo Visión digital	Para que tengan conocimiento sobre las normas internas de la empresa	En el local de la empresa Visión Digital	Los empleados y Administradores del grupo Visión Digital	El día 20 mayo de 2017	Informando a los empleados sobre las normas internas del grupo visión Digital	El plan de mejoras tendrá un presupuesto de \$30 en gastos de hojas informativas e impresiones.
Realizar Mantenimiento a las maquinarias del Grupo visión Digital	Para optimizar el rendimiento de las Máquinas	En el local de la empresa Visión Digital	Los empleados y directivos del grupo Visión Digital	A partir de 22 mayo hasta 26 de 2017	Capacitando a los empleados en el mantenimiento de las máquinas.	El plan de mejoras tendrá un presupuesto de \$200-300 en repuestos y mano de obra.
Capacitar sobre la utilización del material que se utiliza en el grupo visión digital	Para brindar una mejor atención al cliente en el producto final	En el local de la empresa Visión Digital	Los empleados y directivos del grupo Visión Digital	El día 28 de mayo de 2017	Capacitando a los empleados sobre la correcta utilización de los materiales	El plan de mejoras tendrá un presupuesto de \$30 de pago al capacitador
Capacitar al personal del Grupo Visión Digital	Para brindar una mejor atención al cliente	En el local de la empresa Visión Digital	Los empleados y directivos del grupo Visión Digital	El 2 de Junio del 2017	Capacitando a los empleados en buenas prácticas de atención al cliente.	El plan de mejoras tendrá un presupuesto de \$60 en pago al capacitador
Mejorar la Imagen Infraestructural del Grupo Visión Digital	Para brindar una mejor atención al cliente	En el local de la empresa Visión Digital	Los empleados y directivos u personas autorizadas del grupo Visión Digital	A partir del 5 de Junio a 1 de Julio del 2017	Realizando una Ampliación y limpieza del local del grupo Visión Digital	El plan de mejoras tendrá un presupuesto de \$800 en mano de obra y materiales de construcción.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se Definió Bibliográficamente las diferentes estrategias de atención al cliente y de qué manera ayudan en el grupo visión digital.
- En su gran Mayoría los clientes se sienten bien atendidos, pero no satisfechos con la atención que se les brinda en el grupo Visión Digital.
- Los trabajadores del Grupo Visión Digital, desconocen sobre estrategias de atención al cliente.
- Se realizó un plan de Mejoras de atención al cliente, analizando las causas y efectos del problema tomando en cuenta todas las áreas de la empresa.

Recomendaciones

- Se recomienda la capacitación continua a los empleados del Grupo Visión Digital, en lo que respecta las estrategias y técnicas de atención al cliente, para que este se sienta satisfechos de contar con una empresa que atienden con cordialidad, respeto, sinceridad y estimación.
- Se debería de implementar seminarios talleres de relaciones humanas que ayuden a mejorar el entorno laboral dentro de la empresa.
- Diseñar Charlas Motivacionales que ayuden a mejorar el autoestima y personalidad de cada uno de los empleados del grupo visión digital para que tengan un mejor rendimiento.

Referencias Bibliográficas

- Balarezo, S., De la Cruz, V., & Zambrano, A. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: CEPAM & FAD.
- Bi-Spain. (2010). *Definición y características de la gestión de rendimiento empresarial (EPM)*. Obtenido de <http://www.bi-spain.com/articulo/34531/business-intelligence/definicion-y-caracteristicas-de-la-gestion-de-rendimiento-empresarial-epm>
- Campos, M. (2009). *Métodos y técnicas de investigación académica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Cantero, H., Leyva, C., & Santiesteban, Z. (2010). Apuntes acerca el Desempeño Empresarial. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 50-62.
- CEO. (2011). *El Cuestionario*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima: Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Lerma Gonzales, H. D. (2010). *Metodología de la Investigación, Propuesta, anteproyecto y proyecto* (4ta ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Line.do. (2015). *Década de 1990 en adelante*. Obtenido de Historia de Atención al cliente: <https://line.do/es/historia-de-atencion-al-cliente/kmr/vertical>
- López, M. (2 de Marzo de 2015). *Investigación Exploratoria*. Obtenido de Prezi.
- Moran, J. (2010). *La Observación*. Eumed.
- Pérez, K., & Serrano, F. (2013). *Factores creícticos de éxito que influyen en el desempeño empresarial*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Rivas, C. G. (2010). *Método deductivo y Método inductivo*. San Martín: Blogspot.

- Ruiz, R. (2008). *El método científico y sus etapas*. Obtenido de Definición de Método Científico: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento. *EL BUZÓN DE PACIOLI*, 5-13.
- Vargas, G. (2007). El Servicio al cliente: ¡Más que un querer, un deber! *Mercadeo*, 17-19.

ANEXOS

Anexo 1 Carta de Autorización



Guayaquil, 10 de Octubre del 2016

CERTIFICADO

Por medio de la presente Yo Juan Quinaloa Cajilena con C.I. 0919002899 **AUTORIZO** que la Estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano en Tecnología, Carrera Tecnológica en Administración de Empresas, Fátima Consuelo Angulo Conforme con C.I. 0910481860, realice su Proyecto de Investigación con el Tema: Incidencia de la Atención al cliente en el Desempeño del Grupo Visión Digital. Propuesta: Diseño y elaboración de una Guía de Estrategias de Atención al Cliente.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo la interesado hacer uso de este documento como estime conveniente.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Quinaloa Cajilema', is written over a horizontal line.

Sr. Juan Quinaloa Cajilema.
Dueño y Propietario
Ruc: 0919002899001

Dirección: Tulcán 0601 - Quisquis (Esquina)
E-mail: visiondigitalgye@hotmail.com - juanjq832012@hotmail.com
Telf.: 6048959 – 0999824598
Guayaquil – Ecuador

Anexo 2 Formato de Encuestas



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO EN TECNOLOGÍA CARRERA TECNOLÓGICA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: INCIDENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESEMPEÑO DEL GRUPO VISIÓN DIGITAL. **PROPUESTA:** DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

FECHA:

Encuesta aplicada al personal que labora en el Grupo Visión Digital

Por favor, lea detenidamente cada pregunta y responda con sinceridad con una X donde crea conveniente.

ITEMS	CRITERIOS	ABREVIATURAS
1	SI	1
2	NO	2

No	PREGUNTAS	1	2
1	¿Ha sido capacitado en estrategias de atención al cliente?		
2	¿Sabe técnicas para atender al cliente?		
3	¿Conoce las características de una buena atención al cliente?		
4	¿Le gustaría que lo capaciten en el desarrollo de estrategias de atención al cliente?		
5	¿Ha sido evaluado en su actitud de atención al cliente?		
6	¿Ha pedido disculpas a sus clientes, si alguna vez se equivocó?		
7	¿Ha respondido con claridad y calidez a sus clientes?		
8	¿Ha cumplido con responsabilidad con los trabajos que le han encomendado?		
9	¿Los valores inciden en una buena atención al cliente?		
10	¿Mediante las sugerencias podrá cambiar de actitud, en atender a los clientes?		

Gracias por su atención



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO EN TECNOLOGÍA
CARRERA TECNOLÓGICA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: INCIDENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESEMPEÑO DEL GRUPO VISIÓN DIGITAL. **PROPUESTA:** DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

FECHA:

Encuesta a los clientes de la Empresa Visión Digital.

Por favor, lea detenidamente cada pregunta y responda con sinceridad con una X donde crea conveniente.

ITEMS	CRITERIOS	ABREVIATURAS
1	SI	1
2	NO	2

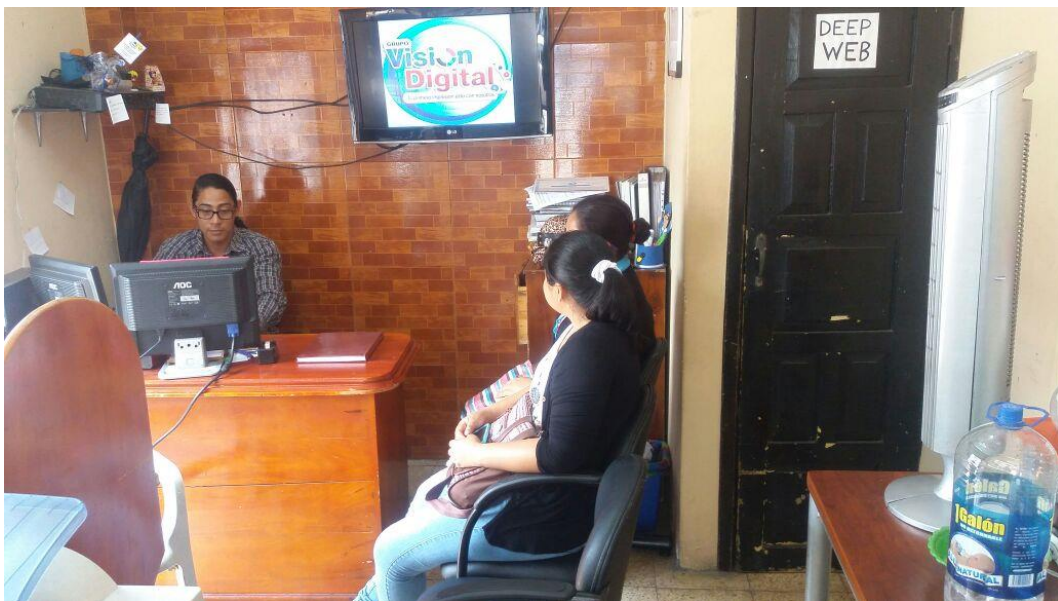
No	PREGUNTAS	1	2
1	¿Ha recibido una buena atención de los empleados de Visión Digital?		
2	¿Le gustaría que mejore la atención en el Grupo de Visión Digital?		
3	¿Le han atendido con respeto y prontitud en sus pedidos?		
4	¿Es eficiente la atención de los clientes en el grupo Visión Digital?		
5	¿Ha observado una buena actitud de atención por el personal del grupo Visión Digital?		
6	¿Ha observado si los empleados del Grupo Visión Digital le atienden bien?		
7	¿En esta empresa le han entregado a tiempo los trabajos?		

Gracias por su atención

Anexo 3 Fotos



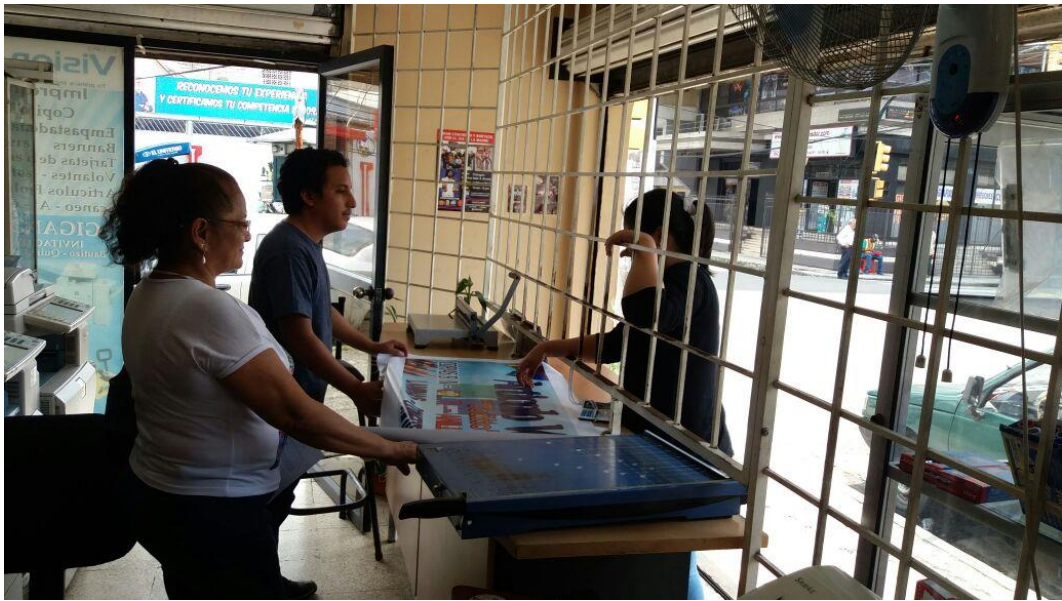
El Dueño y Propietario firmando la carta de autorización



El Administrador Cotizando trabajos



La Diseñadora Atendiendo al Cliente



Entregando el Trabajo al Cliente



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO EN
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el **TEMA:** INCIDENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESEMPEÑO DEL GRUPO VISIÓN DIGITAL. **PROPUESTA:** DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 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: ¿Cómo incide la atención al cliente en la satisfacción de las personas que son atendidas por el Grupo Visión Digital del Cantón Guayaquil, provincia del Guayas? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada: Fátima Consuelo Angulo Conforme.

Tutor: MSc Ismelis Castellanos López



Factura: 002-001-000013306



20170901036D00340

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901036D00340

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA PILAR SALAZAR VIVER de la NOTARÍA TRIGÉSIMA SEXTA , comparece(n) FATIMA CONSUELO ANGULO CONFORME portador(a) de CÉDULA 0910481860 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 26 DE OCTUBRE DEL 2017, (9:57).

FATIMA CONSUELO ANGULO CONFORME
CÉDULA: 0910481860

NOTARIO(A) MARIA PILAR SALAZAR VIVER
NOTARÍA TRIGÉSIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Angulo Conforme Fatima Consuelo

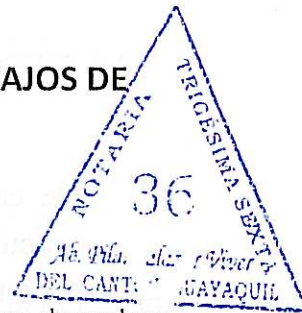
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula 0910481860

Nota: La presente cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación, se archiva un original del trabajo de titulación como una página separada.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN



Yo, Angulo Conforme Fátima Consuelo en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Incidencia del servicio al cliente en el desempeño del Grupo Visión Digital. Diseño y elaboración de una guía de estrategias de atención al cliente de la modalidad de Semipresencial 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/autorizamos 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*.

Angulo Conforme Fátima Consuelo

Nombre y Apellidos del Autor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fátima Consuelo Angulo', written over a horizontal line.

Firma

No. de cedula: 0910481860

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

De conformidad con la facultad que me concede el numeral nueve del artículo 18 de la Ley Notarial, **DOY FE** que la firma y rúbrica que antecede, es igual a la cédula de la interesada, la misma que corresponde a la **señora: FATIMA CONSUELO ANGULO CONFORME**, de nacionalidad **ecuatoriana**, portadora de la cédula de **CIUDADANIA** número **091048186-0**. Al efecto, la mencionada firma y rubrica dice ser la suya, la misma que utiliza en todos sus actos públicos y privados. De todo lo cual **CERTIFICO.-**

Guayaquil, 26 de octubre del 2017. *Ab. Pilar Salazar Viver*

NOTARIA TRIGESIMA SEXTA
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Pilar Salazar Viver
AB. MARIA PILAR SALAZAR VIVER
NOTARIA TRIGESIMA SEXTA DEL CANTON GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0910481860

Nombres del ciudadano: ANGULO CONFORME FATIMA CONSUELO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/NOBOL/NARCISA DE JESUS

Fecha de nacimiento: 11 DE MARZO DE 1963

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: CABRERA AYALA FLAVIO ERNESTO

Fecha de Matrimonio: 26 DE AGOSTO DE 2008

Nombres del padre: ANGULO COX ALEJANDRO FELISISIMO

Nombres de la madre: CONFORME GALARZA MARIANA DE JESUS

Fecha de expedición: 7 DE ABRIL DE 2014

Información certificada a la fecha: 26 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: BRUNO RENEE RAMOS SALAZAR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 39 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 173-064-80836



173-064-80836

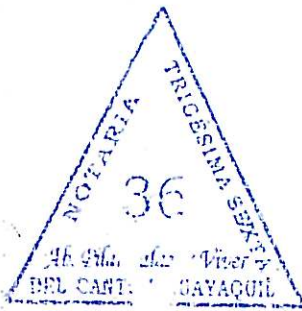
Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





Factura: 002-001-000013305



20170901036C02368

FIEL COPIA DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINAL N° 20170901036C02368

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a CEDULA DE CIUDADANIA y que me fue exhibido en 1 foja(s) útil(es). Una vez practicada(s) la certificación(es) se devuelve el(los) documento(s) en 1 foja(s), conservando una copia de ellas en el Libro de Certificaciones. La veracidad de su contenido y el uso adecuado del (los) documento(s) certificado(s) es de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

GUAYAQUIL, a 26 DE OCTUBRE DEL 2017, (9:52).

NOTARIO(A) MARIA PILAR SALAZAR VIVER
NOTARÍA TRIGÉSIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Ab. Pilar Salazar Viver
NOTARIA TRIGÉSIMA SEXTA
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
Nº 091048186-0

APPELLIDOS Y NOMBRES
ANGULO CONFORME FATIMA CONSUELO

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS

NOBOLPIEDRAHITA
MARCO ANTONIO DE JESUS

FECHA DE NACIMIENTO
1963-03-11

NACIONALIDAD
ECUATORIANA

SEXO
F

ESTADO CIVIL
CASADA

FLAVIO ERNESTO CABRERA AYALA





INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
ANGULO COX ALEJANDRO FELISIBINDO

APPELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CONFORME GALARZA MARIANA DE JESUS

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2014-04-07

FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-04-07

[Signature]
DIRECTOR GENERAL

[Signature]
FRAMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

014 JUNTA Nº
014 - 194 NÚMERO
0910481860 CEDULA

ANGULO CONFORME FATIMA CONSUELO
APPELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
FEBRES CORDERO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
ZONA: 1




NOTARIA 36
Ab. María Pilar Salazar Viver
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
FI PRESIDENTE(A) DE LA JRV

AB. MARÍA PILAR SALAZAR VIVER NOTARIA 36 DEL CANTÓN GUAYAQUIL DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5to. DEL ART. 18 DE LA LEY NOTARIAL VIGENTE DOY FE: QUE LA FOTOCOPIA PRECEDENTE COMPUESTA DE *[Handwritten]* ES IGUAL AL DOCUMENTO ORIGINAL QUE ME FUE EXHIBIDO

GUAYAQUIL

36
Ab. María Pilar Salazar Viver
NOTARIA TRIGÉSIMA SEXTA
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

[Signature]
Ab. María Pilar Salazar Viver
NOTARIA TRIGÉSIMA SEXTA
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

J R K

Jrkund A

Analysed Document submitted: submitted By significance: sources included

http://www.eu
https://www.g
http://www.bi-
estion-de-re
http://www.ind

instances w

Jrkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Consuelo Angulo.docx (D31410402)
Submitted: 10/17/2017 8:07:00 PM
Submitted By: consuelitoangulo@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

<http://www.eumed.net/ce/2007b/jlm.htm>
<https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>
<http://www.bi-spain.com/articulo/34531/business-intelligence/definicion-y-caracteristicas-de-la-gestion-de-rendimiento-empresarial-epm>
<http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Instances where selected sources appear:

OR
ON
ENCIA

\ (O):

DITA QU
ES GENE

VE PARA
OS Y PRI

dody
L.A. JRV