



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE
EMPLEADOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA PAPELERÍA FLOR DE
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2021.**

Autor

Guaño Gusqui Jonathan Wilfrido

Tutor

PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Cláusula de Autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de Aceptación del Cegescit	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice General	x
Índice de cuadros	xii
Índice de gráficos	xiii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	4
1.3 Situación Conflicto.....	5
1.4 Formulación del Problema.....	9
1.5 Variables de la investigación	9
1.6 Delimitación del Problema.....	9
1.7 Evaluación del problema	10
1.8 Objetivo de la Investigación.....	11
1.9 Preguntas de la Investigación.....	11
1.10 Justificación e Importancia	12

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos	15
2.2 Antecedentes referenciales	18
2.3 Fundamentación legal	21
2.4 Variables de la investigación	22
2.5 Definiciones conceptuales	23

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa	27
3.2 Diseño de investigación.....	30
3.3 Tipos de investigación	31
3.4 Población	32
3.5 Muestra	33
3.6 Métodos teóricos de la investigación	35
3.7 Técnicas e instrumentos de investigación	36
3.8 Procedimiento de la investigación	37

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

Aplicación a las Técnicas e Instrumentos	40
Presupuesto plan de capacitación de servicio al cliente	52
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Bibliografía.....	61
Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Conflicto.....	9
Cuadro 2	Prototipos	31
Cuadro 3	Universo	33
Cuadro 4	Técnicas	36
Cuadro: 5	Respectiva Atención	40
Cuadro: 6	Satisfacción positiva	41
Cuadro: 7	Aceptación apropiada	42
Cuadro: 8	Colaboradores en acción	43
Cuadro: 9	Información pertinente	44
Cuadro: 10	Métodos de venta	45
Cuadro: 11	Imagen agradable.....	46
Cuadro: 12	Expectativa de logro	47
Cuadro: 13	Nivel de satisfacción de servicios.....	48
Cuadro: 14	Nivel de satisfacción de productos.....	49
Cuadro:15	Preguntas	50
Cuadro:16	Plan de mejora.....	56
Cuadro:17	Horario de actividades.....	56
Cuadro:18	Horario	57
Cuadro: 19	Evaluación	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico: 1	Respectiva Atención	40
Gráfico: 2	Satisfacción positiva	41
Gráfico: 3	Aceptación apropiada	42
Gráfico: 4	Colaboradores en acción	43
Gráfico: 5	Información pertinente	44
Gráfico: 6	Métodos de venta	45
Gráfico: 7	Imagen agradable	46
Gráfico: 8	Expectativa de logro	47
Gráfico: 9	Nivel de satisfacción de servicios.....	48
Gráfico: 10	Nivel de satisfacción de productos	49

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En los tiempos actuales la mayoría de las empresas deben contar con un espacio necesario y único que a la vez le permita sus trabajadores se logren identificar con la institución, de tal forma esto debe ser posible obtener buenos resultados en lo que respecta a la ejecución de los objetivos relacionados a las necesidades de cada ser humano.

Esto quiere decir, que las organizaciones en la actualidad se convierten en una fusión entre la estructura, los procesos y el comportamiento de cada individuo, cuyos elementos están asociados constantemente construyendo un clima favorable donde se desarrollan todas las actividades laborales. Por ello, la palabra capacitación ocupa un valor fundamental dentro de las relaciones laborales en las diferentes organizaciones y organizaciones locales, nacionales e internacionales, considerando estos factores en este proyecto de tesis hablaremos de la capacitación de personal y la satisfacción a los clientes.

Primeramente, es preciso mencionar que la apreciación tanto de los empleados y como de los directivos establecen la organización de una empresa. Entonces, se puede decir que esta apreciación es de gran importancia para toda la institución empresarial. Ya que este clima organizacional le permite ayudar en la comunicación, satisfacción y al buen desempeño de las actividades de las personas que se encuentran laborando en ella., por tal motivo, es necesario contar con las condiciones apropiadas y favorables, según Navarrete, 2017 manifiesta que “permitan alcanzar un mejor

rendimiento laboral y sobre todo una excelente calidad de servicio a los clientes”.

De acuerdo con Torres, 2018 el clima es uno de los factores importantes de una empresa, pero además de las desidias. Lo cual trae como consecuencia en la productividad organizacional y el abandono de los empleados.

Al respecto, el estudio de la Organización Mundial del Trabajo (OMT, 2019) indicó que, a nivel mundial, la rotación del personal en 2018 aumentó un porcentaje considerable. Entre las causas están el bajo salario, las estrategias de integración, el mal proceso de selección del personal y el clima organizacional.

En América Latina, un estudio realizado por Group al EN 2019 indicó que más del 40% de empleados de la región no considera estar en su empleo ideal (Group AL, 2019). El informe también advierte que hay muchos trabajadores con buenos puestos, pero no se encuentran comprometidos y eso influye en la productividad.

Asimismo, Smith (2020) manifiesta que, en el caso de América Latina, situaciones como salarios, infraestructura adecuada, baja movilidad laboral, ineficiente comunicación organizacional afecta en gran medida el agrado de una persona en un puesto de trabajo y por consiguiente la satisfacción al usuario.

Puesto que en la sociedad de la microempresa han ocurrido series de cambios culturales económicos, social afectando el entorno vincular entre las personas en el vínculo social entre una organización.

Las microempresas perciben un gran aumento económico con bastante competencia, donde necesita personal con grandes mentes de emprendedores que se acople a los cambios y den resultados favorables a la empresa.

El acople entre una organización y su empleado da como resultado la motivación entre la relación que influye su comportamiento con mucha organización. Se requiere saber si en el entorno laboral los empleados están capacitados para poder ejercer su conocimiento laboral en la microempresa para tener una buena satisfacción hacia los clientes con una motivación ejemplar para la microempresa.

El jefe debe de expresar a sus empleados estímulos de desempeño a sus trabajadores no solo con capacitarlo sino con remuneraciones por su desempeño en su área de trabajo dando incentivos económicos o ascendiéndolos de puesto, así como resultado positivo para la empresa.

La sociedad necesita de organizaciones emprendedoras que se ajusta a los dichos cambios y desarrollan estrategia que ayudan a sus empleados a ser capaces de cumplir con las necesidades de la satisfacción de los clientes.

La microempresa ha ocurrido una serie de cambios en su área económica afectando las relaciones económicas del personal de la empresa, el cual algunas empresas has tornado decisiones con recorte del personal.

La relación entre jefe y sus empleados crean el elemento básico de un sistema organizacional para eso se realiza capacitaciones y estudio de motivación que influye en el comportamiento del empleado.

1.2 Ubicación del problema en un contexto.

La Papelería Flor se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil al sur en la cooperativa Santiago Roldós MZ. 1370 Solar. 24, cuenta con 4 trabajadores.

Papelería Flor es una microempresa con casi cuatro años en el mercado está microempresa no cuenta con un departamento de recursos humanos, es decir una sola persona se encarga de supervisar y controlar todo a su alrededor de la misma empresa desde el ingreso de los trabajadores hasta la atención y el despacho de los productos que ofrece la Papelería Flor, hasta la terminación de su jornada de trabajo.

Es necesario saber si la Papelería Flor cuentan con todo el recurso tanto en el área de atención al cliente que permita el funcionamiento máximo de estos recursos de quienes administran la Papelería Flor.

Muchos jefes tienen la hipótesis como motivar a sus empleados para que esto logre su objeto o metas por su departamento o área de trabajo.

A su vez es preciso recalcar que las causas que esta empresa ha presentado durante su etapa inicial y parte del desarrollo de la misma. Estas son las causas que se mencionaran: la ausencia laboral, el desinterés laboral, ningún estímulo y el cambio de personal.

En lo que respecta a la ausencia laboral, se puede indicar que es necesario contar con un buen equipo de trabajo ya que si no hay suficientes trabajadores las acciones que realiza la empresa van a ser insuficientes. Ahora es muy destacable cuando existen empleados acomodados que demuestren interés por su trabajo. Y es admirable como retribuyen a su fuente de ingreso. Si bien es cierto cuando no existe ningún estímulo salarial, es muy probable que los trabajadores busquen otras fuentes de ingreso. Por todo lo antes mencionado, se requiere considerar esta parte fundamental en una empresa cuando se da el cambio de personal. Es decir, que hay molestia de parte de los trabajadores porque no hubo un acuerdo adecuado entre ambas partes. Aquí vale recalcar que el desempeño profesional en un trabajo es indispensable.

Todo esto surge por el incumplimiento de metas en la Papelería y eso se debe a la demostración de los empleados que hay en la microempresa.

1.3 Situación Conflicto.

En la ciudad de Guayaquil, se han realizado pocos estudios en relación con la satisfacción al usuario dentro de una empresa y su incidencia en la calidad de servicio que estas ofrecen.

Es por ello que es necesario destacar el estudio de Martínez, 2017 y Muñoz, 2018 quienes analizaron el clima organizacional en dos empresas, una pública

y otra privada respectivamente. Ambos estudios encontraron resultados muy parecidos. La diferencia sustancial fue las condiciones laborales que las empresas ofrecían. Es importante considerar el ambiente laboral para que los trabajadores tengan un buen trato con los usuarios de la empresa.

Asimismo, vale recalcar que entre las causas de esta situación problemática que se tratarán están:

- La ausencia laboral
- El desinterés laboral
- Ningún estímulo
- El cambio de personal

Todo esto surge por el incumplimiento de metas en la Papelería y eso se debe a la demostración de los empleados que hay en la microempresa.

Se les realizó además una capacitación a los empleados para saber en qué nivel se encuentra para laborar en su área de trabajo, para así determinar cuáles son los factores que estas causando mayor desmotivación en el personal afectando el desempeño laboral.

El problema especialmente se trata del fortalecimiento al personal de empleados en la atención al cliente para la satisfacción de los usuarios en la Papelería Flor ubicada en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas en el año 2021 ya que es indispensable la capacitación al personal con la finalidad de lograr la satisfacción al usuario par que ellos puedan quedarse como población de mercado.

Y que cada vez sea más ineludible los talleres de capacitación al personal mediante actividades dinámicas para que después se pongan en práctica ya que sirva para orientar y desarrollar la calidad del desempeño de los empleados de la empresa “Papelería Flor”, como también para promover y brindar información sobre el buen trato a los usuarios.

Esta investigación tiene como tarea mejorar los servicios de atención para implementar capacitaciones apropiadas para todo el personal de la empresa puesto que los trabajadores tendrán todas las condiciones necesarias para asistir a tomar dichas capacitaciones.

La empresa se ubica entre las más atractivas por sus novedosos insumos que adquieren los usuarios sin importar si se son durables o no puesto que ellos requieren siempre buena voluntad de atención y a la vez garantía en los productos que se ofrecen en la papelería.

Como alternativa empresarial, la satisfacción al usuario es muy importante ya que la empresa obtendrá buenas ganancias si tiene una atención exclusiva y cordial con sus usuarios, sin embargo, esta empresa presenta una necesidad esencial a la atención al cliente debido a la renovación constante de nuevas estrategias de ventas y ofertas que existen hoy en día en el mercado empresarial.

En estos tiempos se debe estar actualizado debido a que la petición de los usuarios o clientes que requieren de un buen servicio.

Actualmente va en aumento, tanto en el campo empresarial como social, por eso es vital estar en constante capacitación y aprender nuevas estrategias de ventas.

La mencionada busca recibir las nuevas enseñanzas y modales e innovar esos conocimientos, instrucción amplia y buen manejo de diferentes técnicas y habilidades en el país, así como proveer a los empleados de eficiente información estratégica para lograr mejorar el servicio.

También se realizó una encuesta a los trabajadores de la microempresa Flor, expresaron que se sentían desmotivados e indicaron que esto se debe a diferentes tratos de factores, por lo tanto, hay que investigar cuales son esos tratos de factores que están causando la desmotivación en los trabajadores afectando el área laboral en la empresa.

Para resolver este conflicto se aplicará un sistema de desarrollo e incentivos con el fin de fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores esperando conseguir una mejor comunicación con el jefe directo de la microempresa.

Para resolver algún conflicto se pretende implementar un sistema de incentivos y actividades que ayudan a fortalecer las actitudes y desempeño de los empleados.

Por lo que una de las soluciones que propuso fue dar mayor peso en mejorar la situación en lo que respecta a la satisfacción al usuario.

Cuadro 1 **Conflicto**

Antecedentes	Consecuentes
Ausencia laboral Desmotivación	Desmotivación
Desinterés laboral	Desinterés a su área laboral
Ningún estímulo Cambio de personal	Cambio de personal

Elaborado por Guaño. J, 2021

1.4 Formulación del Problema.

¿Cómo fortalecer al personal de empleados en la atención al cliente para la satisfacción de los usuarios en la Papelería Flor ubicada en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas en el año 2021?

1.5 Variables de la investigación

Variable Independiente: Atención al cliente.

Variable Dependiente: Satisfacción al usuario

1.6 Delimitación del Problema.

Campo: Administración del personal

Área: Atención al cliente

Aspectos: Satisfacción al usuario

Tema: Propuesta de un plan de capacitación al personal de empleados en atención al cliente para la Papelería Flor de la ciudad Guayaquil.

1.7 Evaluación del problema

Relevante: El desarrollo que se realizará con los trabajadores ayuda a impartir desempeño favorables mutuas en la microempresa Flor.

Factible: Excelente desempeño de los trabajadores hacia los clientes obteniendo un acoplo mutuo con una gran satisfacción.

Evidente: Una gran satisfacción entre jefe y sus trabajadores, expresa un trabajo responsable y con eficiencia para la microempresa Flor.

Concreto: Organización apta para resolver cualquier situación de problemas que se encuentre en la microempresa Flor.

Claro: Aplicar un plan de motivación para los trabajadores para así mantener la integridad de la microempresa Flor dando como resultado un desempeño consigo mismo y con la empresa.

1.8 Objetivo de la Investigación.

Objetivo General

- Elaborar un plan de capacitación al personal de empleados en atención al cliente para la satisfacción de los usuarios de la Papelería Flor, de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo Específicos

- Revisar referentes teóricos de la Administración del personal que sustenten la capacitación del personal en atención al cliente que propicie la satisfacción del usuario en la empresa.
- Diagnosticar la posible insatisfacción del usuario de la Papelería Flor mediante el uso de técnicas e instrumentos de investigación.
- Estructurar el mejoramiento del personal de empleados en atención al cliente a través de un plan de capacitación en la Papelería Flor de la ciudad Guayaquil.

1.9 Preguntas de la Investigación

1. ¿Qué estrategia de motivación se usará para mejorar el desempeño laboral?
2. ¿Cuáles son las variables que se utilizará en el área laboral de la microempresa Flor?
3. ¿Qué factores afectarían a los trabajadores en el ámbito laboral?
4. ¿Cuál estrategia se utilizaría para saber las expresiones de los trabajadores que estarían afectando en sí mismo, el ámbito laboral?

1.10 Justificación e Importancia

Cada persona es única con distintas virtudes, deseos, experiencias, actitudes, expectativas, desempeño.

La educación es el plan fundamental del desenvolvimiento para aplicarlo en una empresa para alcanzar los objetos y metas que nos proponemos en nuestra vida.

Uno como persona tiene la capacidad de pensamiento ideas y gustos, lo cual nos hace diferentes y hacia las demás personas.

Como microempresa tenemos nuestras propias estrategias laborales para competir en el mercado exigente y en este campo laboral.

Es necesario implementar estrategias y técnicas para mejorar el rendimiento y productividad, para ello lo primordial es la lealtad, responsabilidad y compromiso del personal laboral y su disponibilidad hacia la microempresa para la satisfacción de nosotros como equipo de trabajo y el del individuo o usuario.

Estos cambios pueden surgir a diario aquí es donde el trabajo debe estar dispuesto para cumplir con las necesidades del mercado evidenciando en ello el compromiso, se les ofrece un ambiente laboral apropiado en el cual se sientan en familia, siendo así un equipo integrado.

La microempresa dará un reconocimiento y facilitará a cada trabajador por la capacidad y rendimiento él cual los motivará día a día y sean más eficaces y eficientes.

Aspectos que justifican la investigación

Dentro del campo empresarial, es necesario hacer hincapié en ciertos aspectos que se presentan cuando se decide iniciar una investigación ya que se debe tener bien claro todas las razones y motivos que el investigador va a empezar a indagar y a desarrollar en el transcurso de la investigación.

Por eso es preciso destacar cuan conveniente es formar parte de una indagación con un objetivo empresarial debido a las ventajas o beneficios que el resultado puede tener en su etapa de producción.

Asimismo, es importante mencionar que la existencia de una validación en la realización del estudio debe estar relacionada con una exposición apropiada de razones en la justificación de la investigación realizada. Por ello, esta investigación es destacable por su conveniencia, relevancia social y valor teórico.

Conveniencia

El presente estudio es apropiado porque la microempresa que se escogió para realizar la investigación tiene sus propias estrategias laborales para sus trabajadores puedan competir en el mercado exigente y en el campo laboral.

Relevancia social

Esta investigación tiene como factor importante implementar estrategias y técnicas para mejorar el rendimiento y productividad, para ello lo primordial es la lealtad, responsabilidad y compromiso del personal laboral y su disponibilidad hacia la microempresa para la satisfacción de nosotros como equipo de trabajo y el del individuo o usuario.

Valor teórico

Con la investigación, se logrará la implementación de nuevas técnicas en el plan de capacitación al personal de empleados en atención al cliente. La información que se obtenga puede servir para comentar, desarrollar o apoyar una teoría en base a lo investigado.

La microempresa dará un reconocimiento y facilitará a cada trabajador por la capacidad y rendimiento él cual los motivará día a día y sean más eficaces y eficientes.

Viabilidad de la investigación

Viabilidad técnica

Es importante mencionar que esta investigación es viable porque se puede llevar a cabo con una apropiada disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales. Y cuenta con un cronograma de actividades ajustable y factible. Cabe recalcar que si se dispone con recursos para efectuar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

Capacitación al personal, en 1925 Gardiner describió como podrían ser utilizado los principios de Taylorismo para capacitar al personal (citado por Sleight, D. (1993) es importante mencionar los principios de capacitación con la forma de controlar los sectores de los diferentes objetivos y métodos para el crecimiento y desarrollo para la empresa.

Satisfacción al cliente, es una medida de los productos y servicios de la empresa, que superen la satisfacción del cliente (Gitman, Lawrence J, Carl D. Mc Daniel (2005)

La Motivación es el desarrollo de la empresa hacia los trabajadores, donde se deben por aportes que dan los empleados a la empresa en algunas áreas. La motivación es la fuerza y desempeño del día a día en el área de trabajo.

La motivación laboral se da en el año 1700, en Europa, donde las personas producían su trabajo, algunos eran artesanos otros operarios de máquinas en donde habían de realizar un gran número de tareas.

Un gran número de colaboradores donde cada uno de ellos pensaban y actuaban de manera distinta, de allí surgieron los problemas en la empresa de baja productividad y desinterés en el trabajo.

Entonces aparecen unas opciones ante los problemas de conflictos entre las personas, la desmotivación y el desinterés laboral al trabajo.

Algunos problemas de los factores de los motivadores son el reconocimiento, el trabajo, el desarrollo, la responsabilidad y el crecimiento estos aspectos están vinculados con la satisfacción.

Uno de los factores puede ser la disminución de sueldo por motivo de pérdidas económicas en la empresa, el cual al trabajador no le conviene perder dinero de su sueldo por él.

Algunas empresas tomaran decisiones como la disminución de despedir personal o disminución de su sueldo, el cual el trabajador debe tomar la decisión de aceptar o renunciar tomando en cuenta si él renuncia no cogerá lo legal que le corresponde su liquidación durante el tiempo que ha trabajado en la empresa, pero si la empresa lo despide allí si cogerá todo lo legal que le corresponde ante la ley.

Por consiguiente, es importante mencionar como antes trabajaban las personas en tiempos remotos y como se suministraron los primeros señas de entrenamiento, esto se puede prestar atención por ejemplo en los monumentos arquitectónicos como ruinas o pirámides.

Todos estos nos permiten perfeccionar que para su construcción intervinieron personas con diferentes trabajos, como pintores, escultores, carpinteros y arquitectos.

En la antigüedad, la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única condición que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación, indicando y supervisando la

ejecución de los oficios o actividades y de esta forma es como se entrenaba a familias completas y se especializaban en algún oficio o actividad (Grados, 2004).

Las asociaciones establecen la primera representación del concepto de una empresa y estas a su vez ocasionan a las agrupaciones de trabajadores.

Estos se crearon para proteger los intereses de los trabajadores, hoy en día se conocen como sindicatos y con ellos surgieron reglamentaciones como la cantidad y la calidad de trabajo que debía ejecutar el trabajador tomando en cuenta el sistema de remuneración. Es decir, que la calidad de trabajo encierra muchos factores debido a sus resultados los cuales se esperan dentro del proceso de comercialización en una empresa.

En Ecuador muchas empresas optan en el talento humano, en tenerlos motivados a sus trabajadores enfocados en rendimiento y productividad, donde realizan juntas para indicar el crecimiento y ganancias para que así los trabajadores se sientan parte de ellos por su esfuerzo y empeño hacia la empresa.

Esto ayudará a minimizar los errores que se ha tenido en la empresa por la falta de comunicación del jefe hacia los trabajadores, establecimientos, reuniones con el fin de tomar decisiones que ayuden a mejorar a la empresa y decisiones que puedan motivar a sus trabajadores para un mejor desempeño laboral.

Algunas empresas toman en aplicar herramientas de ayuda como programas de incentivos, beneficios, aumento de salario, ascenso de puesto de trabajo eso se aplicará a los trabajadores que tenga esa gana de superarse en su área laboral mostrando el esfuerzo a que le pone por obtener mejores ingresos económicos a la empresa.

La satisfacción es el resultado de su desempeño que se da en el trabajo en donde los trabajadores reflejan a sus clientes dando un servicio de atención al cliente, ayudando al cliente en obtener lo que está necesitando o darle sugerencia de algún otro producto que le pueda ser útil así el cliente se va con esa satisfacción de haber obtenido lo que quería.

2.2 Antecedentes referenciales

Las estrategias de capacitación al personal se relacionan con la motivación es decir sentirse comprometidos, tomar decisiones donde se fijan metas en su área y persistir hasta lograrlo.

Autor (Calderón Hernández)

Tema: Capacitación al personal

Año: 2008

Misión: Tabla acerca de la motivación al personal.

Resumen: capacitar mediante procedimientos correcto para lograr sus metas y de ser mejor en su área.

Diferencia: que todos los empleados deben cumplir los objetivos requeridos de manera que puedan mejorarlo.

La relación entre la capacitación empresarial y desempeño laboral de los trabajadores. El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional, el diseño también es correlacional transversal. La población estuvo conformada por 20 trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público.

Autor (Hilario Ferrer, A)

Tema: Capacitación al personal

Año: 2018

Misión: Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral

Resumen: determinar la relación entre la capacitación empresarial y desempeño

laboral de los trabajadores.

Diferencia: que los empleados traten de practicar con todas las recomendaciones que se presenten en la capacitación.

Esta tesis es de tipo aplicada, no tiene muestra ya que se realiza un estudio a toda nuestra población que son 80 colaboradores y se tomó como referencia de análisis a 80 clientes para verificar si hay relación entre variables.

Autor: (Díaz Rojas, N)

Tema: Capacitación de personal y satisfacción al cliente en Cineplanet Los Olivos.

Año: 2018

Misión: capacitación de personal y satisfacción al cliente

Resumen: establecer la relación que existe entre capacitación de personal y satisfacción al cliente.

Diferencia: lograr la aplicación de estrategias para que existe una relación entre las variables capacitación de personal y satisfacción al cliente.

La capacitación ha impactado positivamente en las organizaciones, transformando así nuevas formas de organizar y gestionar la producción y el trabajo.

Autor: (Álava, A.)

Tema: Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón playas provincia del Guayas”,

Año: 2013

Misión: capacitación de personal de servicios turísticos del cantón playas provincia del Guayas.

Resumen: impactar positivamente en las organizaciones

Diferencia: Tratar de alcanzar nuevas formas de organizar y gestionar la producción y el trabajo.

La presente investigación es de tipo descriptiva la cual analiza e interpreta el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto reciben un buen servicio o no.

Autor: (Juan Antonio Moreno)

Tema: Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce.

Año: 2012

Misión: Programa de Medición de la satisfacción del cliente

Resumen: adquirir una muestra visual de la calidad general del servicio y obtener un control en tiempo real sobre las diversas etapas que conforman el servicio.

Diferencia: se requiere alcanzar un vínculo causal entre las variables de estudio satisfacción de personal y las diferentes variables relacionadas.

Las estrategias para educar y así implementar un plan laboral, esto se debe a que no tienen objetivos ni lineamientos planificados para ser dirigidos por una dirección académica.

Autor: Sosa, G. Y

Tema: Programa de capacitación y desarrollo para el personal que labora en el instituto tecnológico nororiente.

Año: 2014

Misión: capacitación y desarrollo para el personal que labora en el instituto educativo.

Resumen: verificar las habilidades que carece el personal que labora en dicha institución.

Diferencia: Tratar de reforzar actitudes de los profesores, ya que el servicio y atención brindada es de malas condiciones.

2.3 Fundamentación legal

Ley Orgánica de servicio de capacitación (2010)

Establece en el Art 4 – de la ley orgánica del servicio de capacitación profesional. - los responsables de formación y capacitación que permitan ejecutar, evaluar y mejorar la capacitación o adquirir desarrollar y potencializar los conocimientos.

Art ,51 literal g de la LOSEP faculta al ministerio de relaciones laborales establece normas y técnicas de capacitación, así como coordinar la ejecución de programas de formación y capacitación.

Ministerio de Relaciones Laborales (2014)

Capítulo V

De la Calificación de los Proveedores de Servicios de Capacitación

Art. 25.- Servicios especializados de capacitación. - Las UATH institucionales para la ejecución del plan de capacitación institucional debidamente aprobado y presupuestado, podrán contratar servicios especializados de capacitación, con personas naturales y/o jurídicas del sector público o privado.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2011)

Capítulo I Principios Generales

Art. 2.- Definiciones. - Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Consumidor. - Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

2.4 Variables de la investigación

Variable Independiente: Atención al cliente.

Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

Florencia Ucha | Sitio: Definición ABC | Fecha: noviembre. 2009 | URL:
<https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

Variable Dependiente: Satisfacción al usuario

La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2011. Actualizado: 2014.
Definicion.de: Definición de satisfacción del cliente
(<https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>)

2.5 Definiciones conceptuales

Accesibilidad: para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web (si se cuenta con él), línea 800, además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado autor: López Carlos. (2001).

Acoplamiento: es el acto y el resultado de acoplar. Este verbo hace referencia a vincular, combinar, acomodar, unir o ajustar dos o más elementos, autores: (Julián Pérez Porto y Ana Gardey,2015)

Capacidad de respuesta: disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso

adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones de nuestros clientes autor: Carlos López (2018).

Capacitación: es un conjunto de actividades didácticas a cubrir las necesidades de una organización. autor: Chiavenato (2007)

Cliente: es el comprador potencial real de los productos o servicios. autor: María Estela (2012).

Clima organizacional: se entiende como clima organizacional a la expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización, autor: (Clima organizacional, 2017).

Complacencia: según el diccionario de la Real Academia Española, La complacencia es satisfacción, placer o contento que resulta de algo, pero también se puede definir como exceso de confianza en las capacidades propias, por familiaridad de la situación autor Eduardo Sánchez González (2012)

Comprensión Del cliente: la compra del cliente viene de sentirse comprendido en su totalidad, desde el conjunto de la interacción con el vendedor y en el proceso de venta, donde se siente perfectamente valorado, la empatía en el vendedor y la comprensión completa de sus prioridades, sus necesidades y la forma de entender la vida autor: Josep Alet (2013).

Comunicación: la comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor autor: Adrián, Yirda. (2021).

Confiabledad: según Guillermo Briones, se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio autor: Briones, G. 2000.

Contexto académico: se comprende como contexto académico a los temas dominantes tratados en líneas de investigación y publicaciones y congresos de carácter académicos de un campo o disciplina, en este caso, de comunicación, autor:(Zerega Garaycoa, 2014).

Correlación: se denomina correlación al vínculo recíproco o correspondiente que existe entre dos o más elementos autores: Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2017)

Cortesía: atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención autor: López Carlos. (2001).

Credibilidad: hace referencia a la capacidad de ser creído. No está vinculado a la veracidad del mensaje, sino a los componentes objetivos y subjetivos que hacen que otras personas creen (o no) en dichos contenidos. Para tener

credibilidad, la persona o la información deben generar confianza en los demás
autores: Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013)

Fiabilidad: es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad, autor: Carlos López (2018).

Insatisfacción: es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas autor: Maite Nicuesa (2015).

Personal: se conoce al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo empresa o entidad, autor: Oscar Javier (2003)

Profesionalismo: posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no sólo las personas que se encuentran en primera línea hacen el servicio, autor: López Carlos. (2001).

Rendimiento: esto está vinculada a la proporción existente entre los recursos que se emplean para conseguir algo y el resultado que luego se obtiene. De este modo, el rendimiento se asocia al beneficio o la utilidad, autores: Julián Pérez Porto y María Merino, 2014.

Satisfacción: es el cumplimiento de las expectativas del usuario de bienestar y placer por obtener lo que desea, autor Sancho (2010)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa

Nombre de la microempresa: Papelería Flor

Nombre de comercial: Flor

Fecha de construcción: 1 enero 2021

Dirección: Cooperativa Santiago Roldós MZ. 1370 Solar. 24

Registro único de contribuyente: 0911889913001

Objeto social: venta de útiles escolares y accesorios de oficina.

Políticas

- Atento diálogo con nuestros clientes para aprovechar cualquier oportunidad de mejora y de esta forma poder superar sus expectativas.
- Conocer los factores de riesgos asociados a nuestras actividades
- Mejorar continua de los procesos, especialmente los que estén relacionados con la satisfacción de nuestros clientes.

Valores

- Pasión por el servicio al cliente
- Honestidad e integridad
- Respeto y desarrollo integral de nuestros empleados hacia los clientes
- Compromiso con nuestros clientes al brindar un servicio de calidad.

Papelería Flor se encuentra en la ciudad de Guayaquil al sur guasmo oeste en la cooperativa Santiago Roldós Mz 1370 solar: 24, Local esquinero.

Papelería Flor es una microempresa con un año en el mercado, esta microempresa no cuenta con un departamento de recursos humanos, es decir el dueño mismo se encarga de supervisar y controlar todo a su alrededor desde el ingreso y salida, también controla la atención de sus empleados hacia los clientes, cuenta con un guardia de seguridad que está afuera del local prestando sus servicios de vigilancia al local, cuenta con una cajera que se encarga del cobro, un bodeguero donde se encarga del abastecer el local con los artículos que estén faltando, tres empleados que atienden el negocio.

Misión

Ofrecer un buen servicio de abastecimiento de papelería, articulo de oficina y útiles escolares al público en general, logrando satisfacer las necesidades de los clientes.

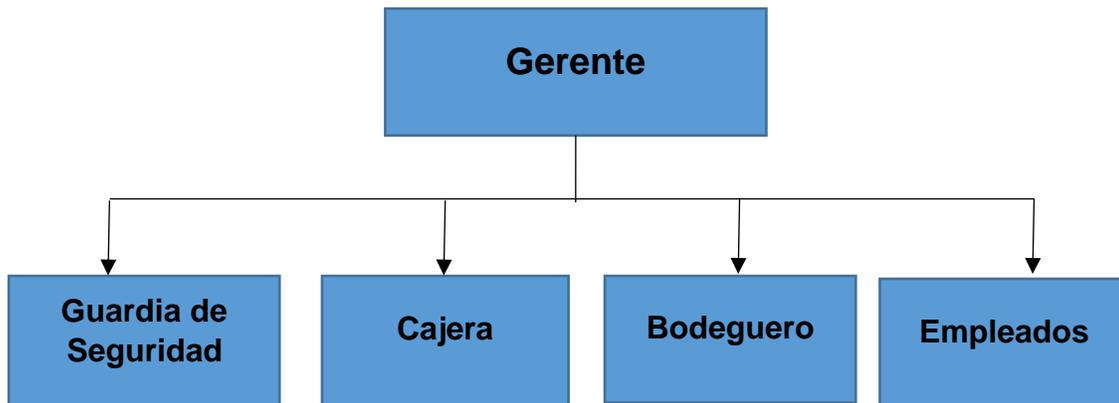
Visión

Tener prestigio reconocido, con buena estructura comercial para tener presencia en todo el mercado regional, brindar un servicio de alta calidad.

Logotipo:



Organigrama



Descripción de actividades de los colaboradores

Gerente: es aquella persona que se encarga de dirigir la empresa y de la gestión administrativa.

Guardia de seguridad: presta sus servicios de vigilancia.

Cajera: encargada del cobro de los artículos.

Bodeguero: es el encargado de abastecer el local con los artículos que este faltando.

Empleados: encargados de la atención de los clientes.

3.2 Diseño de investigación

Se define como los métodos y técnicas elegida por un investigador en donde esta para combinar las razones utilizando una metodología particular en donde el diseño es la estrategia porque, recopila y analiza los datos para una respuesta efectiva.

El enfoque a utilizar es el cualitativo, en donde se puede o no concebir un diseño donde se sugiere si se haga elegir o desarrollar uno más diseño para la recolección de datos.

El diseño es un plan porque se debe seguir al pie de letra, con la finalidad que no hagan imprevistos ni perdidas de conocimientos.

El diseño incluye objetivo, donde se pondrán los objetivos que puedan ser utilizados dando así un análisis que refleje unas respuestas favorables explicando técnicas de investigación dando estrategias por recolectar la información para probar el diseño.

Diseño documental

Se realiza optando de fuentes como bibliografías, documentales o archivos. La primera es consultar libros, la segunda artículos de un periódico, la tercera como oficios, expedientes, cartas.

Actividades que mediante métodos de aplicación se obtiene la información convincente con una serie de procedimientos y etapas cumpliendo con una serie de procesos, el resultado debe ser confiable sin necesidad de alterar el orden.

Un diseño es resolutivo, variable y continuo los cuales proceden de combinaciones y series de etapas en donde no se pueda ser alteradas los resultados.

3.3 Tipos de investigación

Aquí refleja los procedimientos a seguir, métodos y técnicas que se emplea en la investigación.

Cuadro 2 **Prototipos**

Exploratoria	Explicativo	Descriptivo
Se lo utiliza cuando el objetivo está con problemas y con muchas dudas.	Aquí se van a determinar todas las causas que se origina el entendimiento.	Examinan las causas y todos sus componentes evaluando los conceptos específicos.

Elaborado por Guaño. J, 2021

Se desarrollarán el presente proyecto para conocer cuáles son las necesidades de la investigación.

3.4 Población

Es el conjunto de personas que reciben características donde se van a estudiar.

Población es el conjunto de los casos que se presenta en una serie de problemas.

Personas son características similares en donde pueden ser observadas y que habitan en un mismo sitio.

Población infinita

Se trata de una agrupación de personas donde se conoce la cantidad que integran, en donde no hay un registro documental, es decir que podemos controlar a todos los integrantes de la población.

Es la que no tiene fin por tener un número grande de elementos.

Población finita

Agrupación donde se conoce la cantidad de elementos, donde si existe un documento de registro, es decir qui si podemos contar a todos los integrantes de la dicha población.

Cuadro 3**Universo**

Población	Cantidad
Gerente	1
Guardia de seguridad	1
Cajera	1
Empleados	3
Bodeguero	1
Total	7

Elaborado por Guaño. J, 2021

3.5 Muestra

Es el conjunto de operaciones, organizaciones que realizan el conjunto de determinados caracteres de una población.

Es definido como un conjunto de población el cual deben poseer las características para realizar la distribución.

Se utiliza para denominar cualquier subconjunto de una determinada población, así cuando se hable de una muestra se referencia a un conjunto determinado un grupo más grande que sea posible generalizar las respuestas obtenidas.

Tipos de muestra

Muestreo estratificado aleatorio, sistemático, intencional, probabilístico, incidental o cuota.

Muestreo aleatorio

Aquí se eligen a los individuos de la población de manera que tienen la misma probabilidad de alcanzar el muestreo deseado.

Muestreo estratificado

Consiste en dividir a un número de subpoblación para obtener una muestra de cada una de ellas.

Muestreo Sistemático

En una muestra sistemática, los elementos de la población se ponen en una lista y luego cada n ésimo elemento de la lista se selecciona sistemáticamente para su inclusión en la muestra.

Muestreo por Conglomerados

El muestreo por conglomerados puede ser utilizado cuando es imposible o impráctico elaborar una lista exhaustiva de los elementos que constituyen a la población objetivo. Sin embargo, generalmente los elementos de la población ya están agrupados en subpoblaciones y las listas de esas subpoblaciones ya existen o pueden ser creadas.

Muestreo por Cuotas

Una muestra por cuota es aquella en la que las unidades son seleccionadas en una muestra partiendo de las características predeterminadas, de modo que la muestra total tenga la misma distribución de características que se supone que existen en la población que está siendo estudiada.

Muestreo opinático: es aquel procedimiento de selección de los elementos muestrales que se realiza según el criterio del investigador. Es, por tanto, subjetivo y la muestra obtenida puede no ser representativa de la población.

Muestreo causal o accidental: Es un método de muestreo no probabilístico donde los individuos se eligen de manera casual, sin ningún juicio previo.

3.6 Métodos teóricos de la investigación

Aquí permite descubrir las relaciones y cualidades fundamentales, en donde se apoya los procesos, análisis de los métodos de investigación donde se realizan para explicar los resultados obtenidos.

También permiten interpretar los datos hallados, profundizar las cualidades y relaciones metodológicas de la investigación.

Método deductivo

En este método permite pasar de un conocimiento general a un particular, en donde se aplica los principios para descubrir las consecuencias desconocidas.

Método estadístico

Se utiliza para comprender y analizar los datos cuantitativos de la investigación. Con este método se comprueba la realidad a través de la consecuencia.

Método analítico

En este método se aplica la experiencia directa a la obtención de pruebas con la finalidad de verificar sus resultados a través de mecanismos verificables, y también nos permiten aprender de los aciertos, como de los errores.

Método cualitativo.

Aquí nos referimos al tipo de procedimiento que se ha recopilado de la información como entrevista, técnicas de observación, dando como resultado a recoger los discursos completos del tema.

3.7 Técnicas e instrumentos de investigación

Esta técnica se utiliza para recopilación de datos en cualquier recurso, dispositivo o formato de papel digital para obtener la información deseada.

Cuadro 4

Técnicas

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Elaborado por Guaño. J, 2021

Encuesta: Consiste en obtener información de un grupo en relación de un tema.

Entrevista: Simple interrogatorio, es decir una técnica basada en un diálogo o conversación cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado sobre el tema determinado para obtener la información deseada.

3.8 Procedimiento de la investigación

En este proyecto se empleará la técnica de la encuesta y técnica de la entrevista.

Encuesta a los trabajadores

En esta encuesta estará elaborada con diez preguntas, en donde el trabajador podrá hacer contestaciones cerradas, de selección múltiple, que sean directas a la investigación orden y el contenido corresponde a la propiedades y circunstancias de los trabajadores de la microempresa dando sugerencias para un mejor cambio en lo que está mal, para así poder realizar un excelente rendimiento.

Así podrá tener una satisfacción favorable con el trabajador sabiendo lo que está mal, para que así pueda poner todo su rendimiento y no se sienta en un ambiente pesado.

Favoreciendo beneficios en la atención a los clientes dando así una excelente atención haciendo que ellos regresen a comprar sabiendo que aquí podrán encontrar de todo para sus trabajos.

Entrevista al dueño de la Microempresa

Aquí se formulará 5 preguntas, con opción de responder de manera abierta, donde el dueño tendrá la opción de expresar sus ideas de manera libre y abierta dando sus opiniones.

1.- ¿Cuál es el giro comercial de su empresa?

El giro comercial de la empresa es la planificación de los insumos de oficina de nuestra ciudad, también la producción, y envío, pero la actividad principal que se lleva a cabo es la planificación.

2.- ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña?

El papel que actualmente desempeño en la empresa se podría decir que es; la administración en general, la toma de decisión de la empresa, tener contacto con los clientes directamente, contacto con los proveedores de mis insumos y tener un control de mis inventarios, etc.

3.- ¿Cuántos empleados trabajan actualmente con la empresa?

Los empleados que trabajan en el negocio son 6 empleados entre ellos:

Un guardia de seguridad,

Una cajera,

Un bodeguero y

Un empleado, es decir el total del personal que labora diariamente con nosotros en la empresa.

4.- ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de todos los que trabajan en la empresa?

Sí, trato de tener una comunicación diaria con ellos y tratar de hacer un clima laboral que se sientan como parte de la empresa y motivados para trabajar y colaborar con entusiasmo en la empresa.

5.- ¿Creé usted que cuenta con el personal apropiado para ser una empresa competente?

Sí por el momento, pero como todo como vaya el crecimiento de la empresa, se va requiriendo de personal más apropiado para ella para ser competente, por lo cual yo creo que conforme el tiempo si voy a requerir de personal más apropiado para mi empresa, para ser competente y contar con un apoyo profesional que colabore con el crecimiento en la empresa.

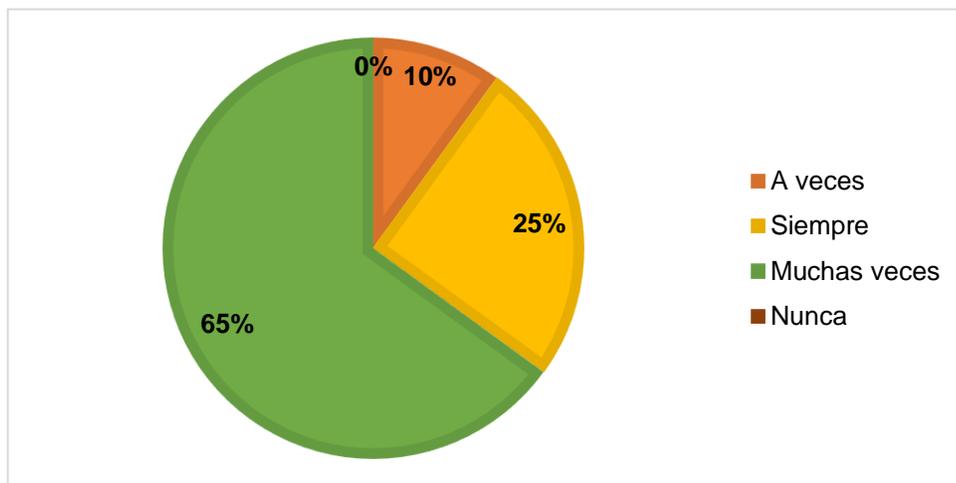
2. ¿Regresaría a la Papelería Flor porque se siente satisfecho cada vez que lo atienden?

Cuadro: 6 Satisfacción positiva

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	2	10%
Siempre	5	25%
Muchas veces	13	65%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 2 Satisfacción positiva



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

El resultado de la encuesta en la pregunta número dos muestra que los clientes regresarían a la Papelería Flor porque se sienten satisfechos cada vez que los atienden.

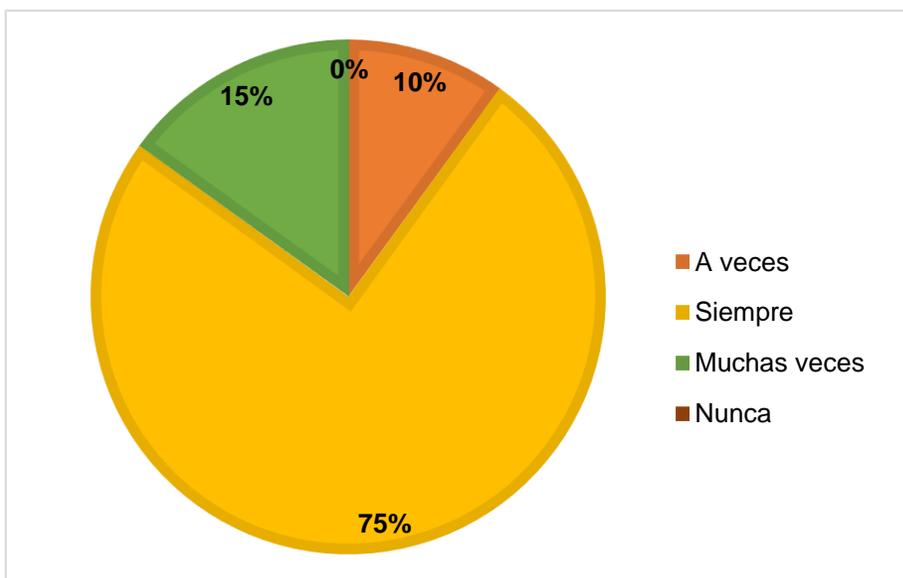
3. ¿Crees usted que Papelería Flor tiene una aceptable participación en el mercado por su servicio?

Cuadro: 7 Aceptación apropiada

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	2	10%
Siempre	15	75%
Muchas veces	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 3 Aceptación apropiada



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

Los resultados en la pregunta número tres reflejan que los clientes que compran en la Papelería Flor tienen una aceptable participación en el mercado por su servicio.

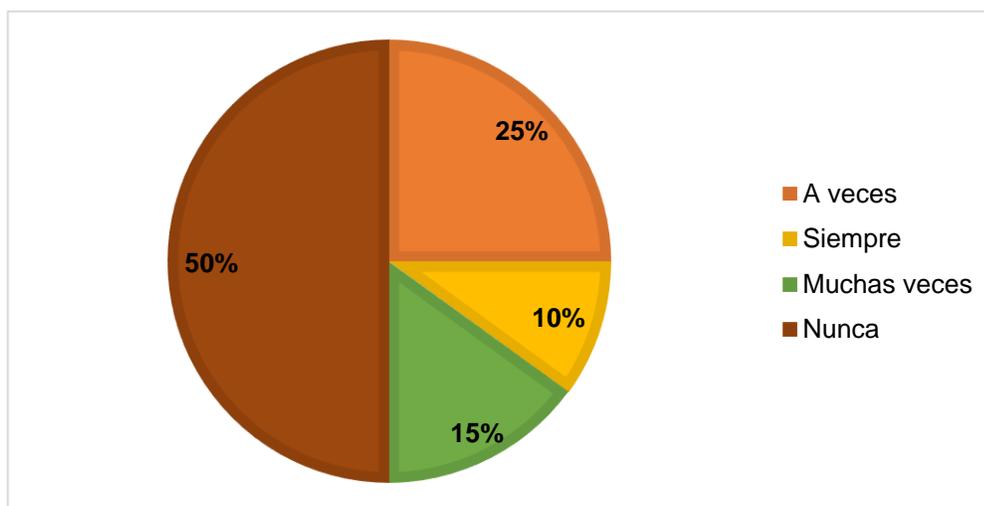
4. ¿Crees usted que los colaboradores trabajan descontentos dentro de la empresa?

Cuadro: 8 Colaboradores en acción

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	5	25%
Siempre	2	10%
Muchas veces	3	15%
Nunca	10	50%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 4 Colaboradores en acción



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

En la pregunta número cuatro se puede observar que los colaboradores no trabajan descontentos dentro de la empresa debido a su ambiente laboral adecuado y apropiado.

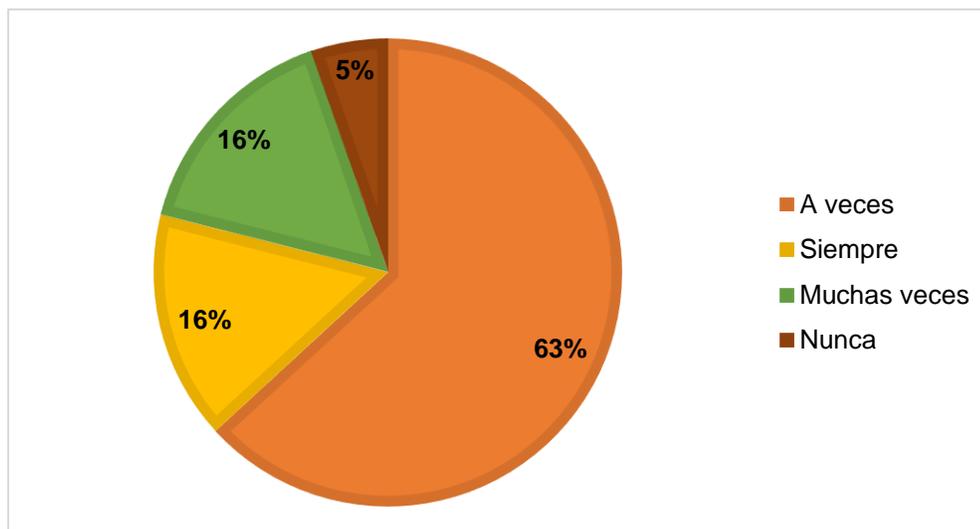
5. ¿Se siente descontento con la información que brindan los colaboradores de Papelería Flor?

Cuadro: 9 Información pertinente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	12	60%
Siempre	3	15%
Muchas veces	3	15%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 5 Información pertinente



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

Los resultados en la encuesta de la pregunta número cinco refleja que se siente a veces descontento con la información que brindan los colaboradores de Papelería Flor porque esta no es clara y precisa.

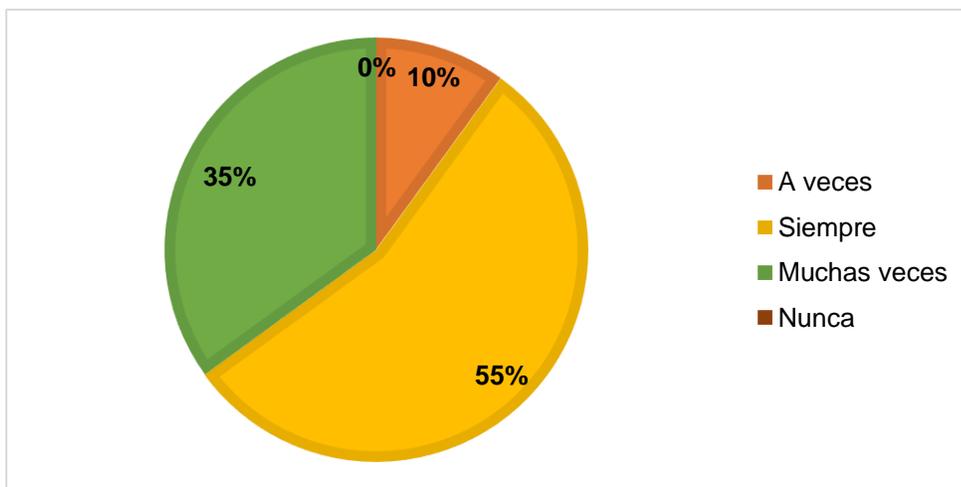
6. ¿Está usted satisfecho con el sistema de venta de sus empleados Papelería?

Cuadro: 10 Métodos de venta

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	2	10%
Siempre	11	55%
Muchas veces	7	35%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 6 Métodos de venta



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

En la pregunta número seis arroja que los clientes en su mayoría están satisfechos con el sistema de venta de sus empleados “Papelería Flor” ya que esta información es indispensable para el desarrollo de la empresa.

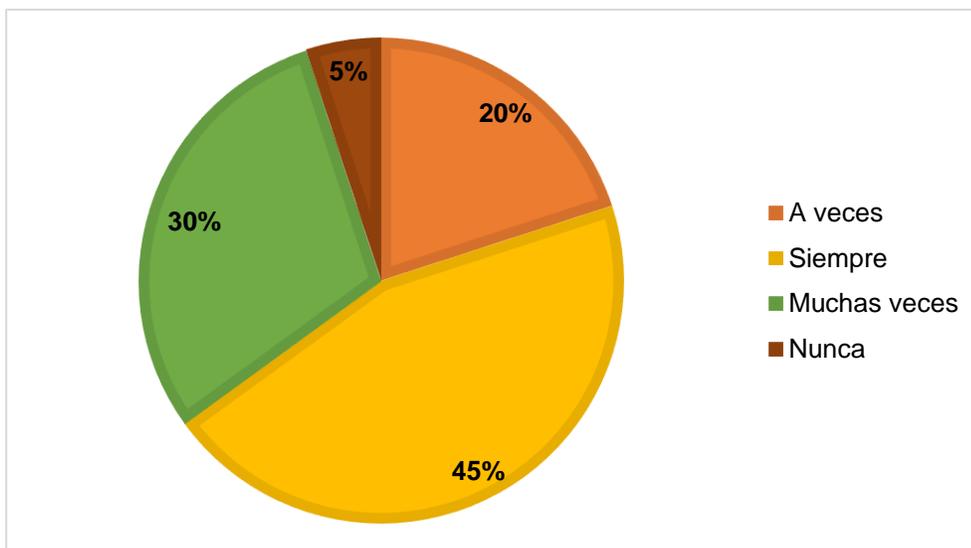
7. ¿Se siente usted satisfecho con la presentación e imagen de los colaboradores de Papelería Flor?

Cuadro: 11 Imagen agradable

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	4	20%
Siempre	9	45%
Muchas veces	6	30%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 7 Imagen agradable



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta número siete manifiestan que los clientes se sienten satisfecho en su totalidad con la presentación e imagen de los colaboradores de Papelería Flor puesto que ellos lucen adecuadamente con sus uniformes.

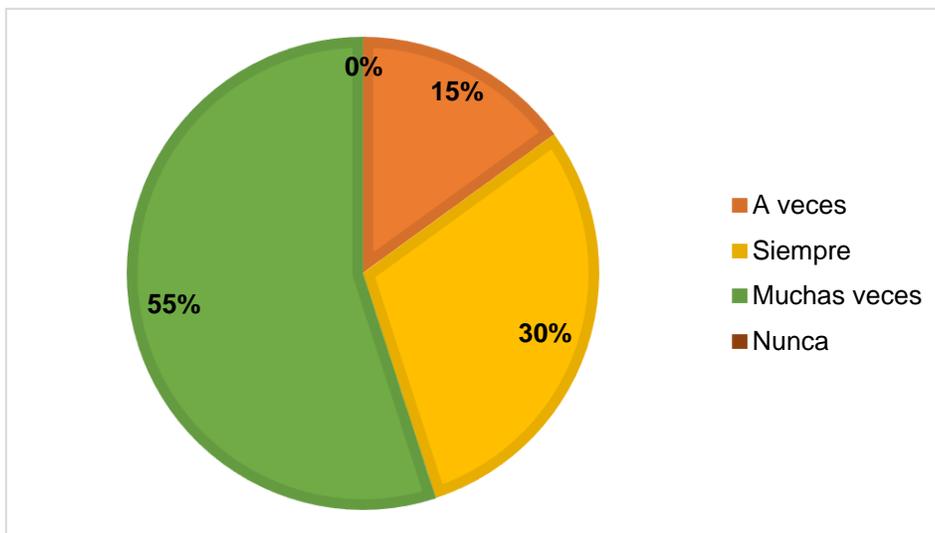
8. ¿Los productos que brinda Papelería Flor complacen sus expectativas?

Cuadro: 12 Expectativa de logro

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	3	15%
Siempre	6	30%
Muchas veces	11	55%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 8 Expectativa de logro



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

En la pregunta número ocho refleja que los productos que brinda Papelería Flor complacen siempre las expectativas de los clientes debido su calidad y costo favorable para la economía de los clientes.

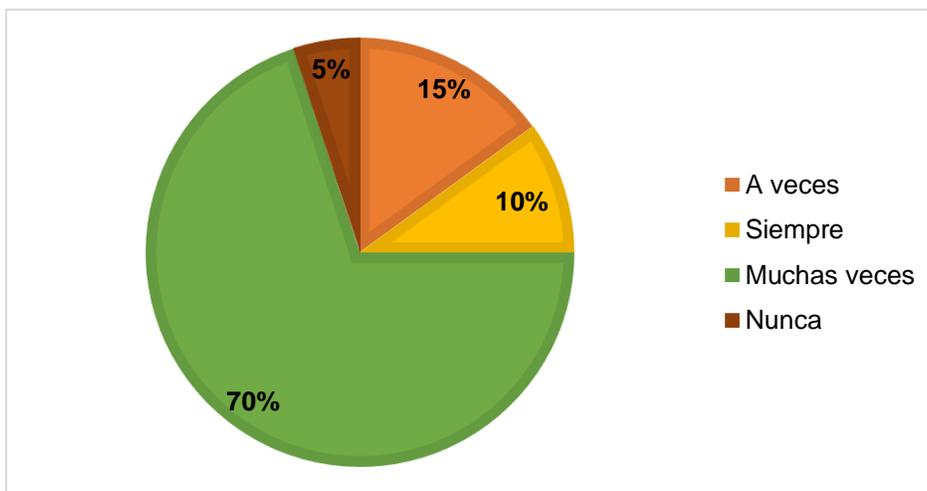
9. ¿Papelería Flor mide el grado de satisfacción de sus clientes con respecto al servicio?

Cuadro: 13 Nivel de satisfacción de servicios

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	3	15%
Siempre	2	10%
Muchas veces	14	70%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 9 Nivel de satisfacción de servicios



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

Los resultados de la encuesta en la pregunta número nueve presenta una aprobación sobre el desempeño de la empresa “Papelería Flor” puesto que mide el grado de satisfacción de sus clientes de manera constante.

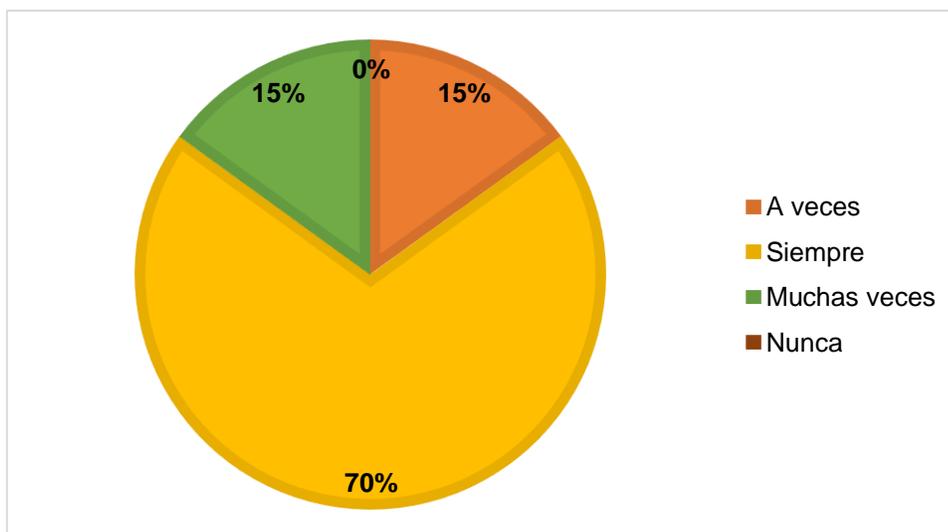
10. ¿Papelería Flor se preocupa por medir el grado de satisfacción de sus clientes con relación a sus productos que ofrece?

Cuadro: 14 Nivel de satisfacción de productos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A veces	3	15%
Siempre	14	70%
Muchas veces	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Elaborado por Guaño. J, 2021

Gráfico: 10 Nivel de satisfacción de productos



Fuente: Resultados de la encuesta
Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

Finalmente, en la pregunta número diez muestra un buen porcentaje sobre las estrategias de satisfacción de la empresa “Papelería Flor” la cual se preocupa por medir el grado de satisfacción de sus clientes con relación a sus productos que ofrece.

Entrevista al Gerente

Objetivo: Obtener información sobre la satisfacción al usuario en la microempresa papelería Flor.

Variable Dependiente: Satisfacción al usuario.

La entrevista se la realizó al gerente dueño de la microempresa en donde se le formuló cinco preguntas donde obtuvimos como resultó lo siguientes resultados:

Cuadro:15

Preguntas

Gerente	Preguntas
<p>En mi opinión, pienso que, si existen una serie de necesidades de capacitación al personal en la empresa ya que se ve reflejado en la carencia de conocimientos, demandas de habilidades, y la falta de programas relacionados a la capacitación.</p> <p>Creo que es indispensable la propuesta de implementar cursos de capacitación puesto que los beneficios que se pueden conseguir se ven manifestados en actualizar la cultura, realizar inducción al personal nuevo y lograr una mejor calidad de desempeño.</p> <p>Personalmente pienso que sí. La empresa como tal busca mejorar su calidad de mercadeo y sus ganancias a la vez. Ellos están constantemente revisando y evaluando el desempeño de cada trabajador.</p>	<p>1. ¿Existen necesidades de capacitación en la empresa “Papelería Flor”?</p> <p>2. ¿Está usted satisfecho con los cursos de capacitación que le brinda la empresa?</p> <p>3. ¿La empresa se preocupa por tu desempeño laboral?</p>

<p>Indudablemente, los clientes satisfechos son muy importantes para la empresa ya que ellos son el medio o canal principal de comunicación para atraer más clientes del sector. Los buenos comentarios son necesarios para el posicionamiento de los productos que la Papelería Flor ofrece día a día.</p> <p>Desde mi punto de vista, creo que sí. El aumento de las habilidades de desarrollo se logra a través de las políticas de capacitación que se den mediante el desempeño de tareas, desarrollo de personas y las disposiciones legales.</p>	<p>4. ¿Cree usted que en la empresa los clientes satisfechos son importantes para el negocio?</p> <p>5. ¿La capacitación que ofrece la empresa “Papelería Flor” aumenta tus habilidades de desarrollo?</p>
---	--

Elaborado por Guaño. J, 2021

Análisis e Interpretación

- Con respecto a la pregunta número uno de la entrevista realizada al gerente de la empresa “Papelería Flor” se puede mencionar que necesidades de capacitación al personal en la empresa son indispensables.
- En lo que se refiere a la pregunta número dos se manifiesta que la propuesta de implementar cursos de capacitación brinda beneficios.
- En relación a la pregunta número tres el desempeño laboral busca mejorar la calidad de servicio.
- En cuanto a la pregunta número cuatro los clientes satisfechos son muy importantes para la empresa para su expansión.
- Por lo que se refiere a la pregunta número cinco el aumento de las habilidades de desarrollo se pretende lograr a través de las políticas de capacitación.

Presupuesto plan de capacitación de servicio al cliente

El plan de capacitación de servicio al cliente es considerado como un conjunto de actividades diarias como actualizar la cultura, entrenar al personal nuevo y mejorar la calidad de desempeño con la finalidad de optimizar el servicio dentro de la empresa "Papelería Flor". De manera que esto pueda ayudar a superar los eventos de pérdidas que en su momento se presentaron debido a la escasez de buenos modales, falta de liderazgo y el desinterés por el trabajo y así puedan superar esta etapa logrando permanencia y una buena expansión en el mercado.

Ahora se puede indicar que: Chiavenato, (2007) manifiesta que "La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos". (p. 386).

En lo que respecta a la capacitación se considera un proceso formativo, sistemático y organizado y que a la vez se desarrolla en un tiempo limitado, pero que aquellas personas que están decididas a aprender y ser mejor en su vida profesional es de mucho valor personal. Puesto que crece la empresa y los colaboradores igualmente.

Asimismo, Decenzo y Robbins. (20019) considera a "La capacitación como una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorara su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo". (p. 227).

Con relación a la capacitación es considerada como una práctica formativa y que pretende transformar al individuo y que a la vez la persona podrá tener un buen desenvolvimiento laboral.

En efecto, dentro de la elaboración de este plan de capacitación se encuentra el siguiente objetivo general:

- ❖ Optimizar la calidad de desempeño y la cultura mediante la capacitación al nuevo personal.

Para poder efectuar o cumplir estos objetivos es necesario que se pongan en marcha estas actividades diarias con la finalidad de mejorar el servicio:

Actualizando la cultura

Para restablecer la cultura se deben tener en cuenta los siguientes consejos para transformar la cultura en la empresa:

1. Bajar el modelo cultural a comportamientos observables.
2. Crear artefactos que ayuden a las personas a poner en práctica esa cultura.
3. Trabajar sobre el modelo de liderazgo.
4. Reflexionar estratégicamente el modelo de reconocimiento.

Mejorando la calidad de desempeño

Es preciso relatar las acciones generales para optimizar la calidad de desempeño y a la vez estas son necesarias para llevar a cabo el progreso continuo:

1. El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora.
2. El establecimiento de objetivos para la mejora.
3. La búsqueda de soluciones para alcanzar esos objetivos.
4. La selección de soluciones.

Evaluación

En esta etapa final del plan, se debe considerar una valoración general con el fin de nivelar y equiparar errores que se hayan presentado durante el desarrollo de la capacitación y en lo posterior revisar si se logró cumplir con los objetivos planteados.

Cronograma de las actividades

Esta capacitación se llevará a cabo en el siguiente horario:

Día- sábados y domingo

Hora -17h00 a 19h00

Considerando que el tiempo de duración de este taller se realizará en el mes de abril se efectuará durante 3 semanas.

Expositores

Son aquellos instructores que impartirán el contenido de cada una de las actividades. Ellos colaborarán con sus propios materiales didácticos para desarrollar una buena capacitación.

Materiales y suministros que se emplearán durante la capacitación:

- Internet explore
- Proyector de sala
- Una pizarra
- Marcadores
- Hojas de trabajo
- Videos
- Cuestionarios
- Libros de consulta

Plan de mejora al servicio al cliente

Cuadro:16

Objetivo General	Temas	Actividades	Materiales	Costo	Beneficiarios	Periodo	Responsable	Observación
Optimizar la calidad de desempeño y la cultura mediante la capacitación al nuevo personal.	<p>Cálida de servicio</p> <p>Calidad de desempeño</p> <p>Comportamiento Al vendedor</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Capacitación en:</p> <p>Calidad de desempeño.</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>Calidad de vendedor</p>	<p>Internet</p> <p>Proyector</p> <p>Pizarra</p> <p>Marcadores</p> <p>Hojas</p> <p>Cuaderno</p> <p>Esferos</p> <p>Videos</p> <p>Cuestionario</p> <p>Libros de consulta</p>	\$ 100 dólares por hora	<p>Clientes</p> <p>Vendedor</p> <p>Gerente</p>	Mensual	Facilitador	El trabajador Obtendrá un mejor rendimiento laboral, personal el cual estará ya capacitado para su trabajo

Elaborado por Guaño. J, 2021

Horario de actividades

Cuadro:17

Actividades	Año 2021											
	Abril											
	Primera semana			Segunda semana			Tercera semana			Cuarta semana		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Calidad de desempeño												
Calidad de servicio												
Comportamiento Al vendedor												
Liderazgo												

Elaborado por Guaño. J, 2021

Horario de actividades

Cuadro:18

Horario

Tema	Fecha	Horario	Responsable	Materiales
Calidad de servicio	Abril,2021 Sábado 3 Domingo 4	17H00 a 19H00	Facilitados	Internet Explore Proyector de sala Una pizarra
Calidad de desempeño	Abril,2021 Sábado 9 Domingo10	17H00 a 19H00	Facilitador	Marcadores Hojas Esferos
Comportamiento al Vendedor	Abril,2021 Sábado 17 Domingo18	17H00 a 19H00	Facilitados	Videos Cuestionario Libro de consultas.
Liderazgo	Abril,2021 Sábado24 Domingo25	17H00 A 19H00	Facilitador	Computadora Impresora

Elaborado por Guaño. J, 2021

Evaluación para que el cliente evalué el servicio del vendedor

Con el fin de conocer su opinión sobre el servicio al cliente

Cuadro: 19

N.º	Indicadores	Si	No	Observaciones
1	¿Le trataron de manera amable en nuestro local?			
2	¿Encontró todo lo que buscaba?			
3	¿Le ofrecieron opciones?			
4	¿El servicio recibido fue rápido y eficiente?			
5	¿Qué le parecen nuestros precios?			
6	¿En la escala de 1 al 10 como califica nuestro servicio?			
7	Considera agradable nuestras instalaciones			
8	¿Algo más que añadir para mejorar nuestros servicios?			

Fuente: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/N10.pdf>

Conclusiones

- No existe un plan de capacitación al personal de empleados en atención al cliente para la satisfacción de los usuarios de la Papelería Flor, de la ciudad de Guayaquil.
- Es necesario examinar los referentes teóricos de la Administración del personal que sustenten la capacitación del personal en atención al cliente que propicie la satisfacción del usuario en la empresa.
- No hay diagnósticos sobre la insatisfacción del usuario de la Papelería Flor.
- La empresa no ha considerado situar el mejoramiento del personal de empleados en atención al cliente.
- En cuanto a la atención al cliente los colaboradores de la empresa “Papelería Flor” no reciben pautas de servicio y atención.
- En relación a la satisfacción al usuario los clientes no tienen al alcance la información adecuada y precisa que brindan los colaboradores de la empresa.

Recomendaciones

- Se debe elaborar un plan de capacitación al personal de empleados en atención al cliente para la satisfacción de los usuarios de la Papelería Flor con todos aspectos fundamentales para elevar el desarrollo de la empresa.
- Se recomienda explorar los referentes teóricos de la Administración del personal que sustenten la capacitación del personal en atención al cliente que propicie la satisfacción del usuario en la empresa mediante los diferentes estudios realizados.
- Es importante diagnosticar sobre la insatisfacción del usuario de la Papelería Flor con la finalidad de nivelar el grado de satisfacción del usuario.
- Es aconsejable realizar talleres de capacitación para el mejoramiento del personal de empleados en atención al cliente.
- Es favorable efectuar una lista de pautas de servicio y atención.
- Se recomienda mantener la información adecuada y precisa que brindan los colaboradores de la empresa a través de un registro conveniente.

Bibliografía

Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.

Carrasco Fernández, S., & SÁNCHEZ ESTELLA, O. S. C. A. R. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Editorial Paraninfo.

Couso, R. P. (2005). *Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias*. Ideas propias Editorial SL.

Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente*. Ideas propias Editorial SL.

Escudero Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial Paraninfo.

Escudero, M. E. (2015). *Servicio de atención comercial (2015)*. Editex.

Fernández, L. H. (2016). Entorno y empresa. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 22(2), 6-7.

Grados, J. A. (2001). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Trillas.

Lara, S. (2003). *Satisfacción del cliente*.

LOS, E. I. L. P. M., & DE, S. (2003). *Atención al cliente*.

Marzo, J. C., Tur, V. M., Ramos, J., & Peiró, J. M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14(4), 765-770.

Núñez Constante, C. J. (2016). Diseño e implementación del plan estratégico y manual de funciones de la empresa Kalos papelería.

Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*.

Ramírez, F. J. A., & Ramírez, J. M. A. (2015). *Información y atención al cliente*. España: McGraw Hill.

Salinas, V., & Escalante, L. (2012). Capacitación y adiestramiento de personal: el camino al éxito de la empresa. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (175).

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.

Torres, V. C. P. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Ideas propias Editorial SL.

ANEXOS

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTROS
IDENTIFICACIÓN Y CIRCULACIÓN

CEDELA N. 093012698-2

CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
GUANO GUSQUI
JONATHAN WILFRIDO

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
FEBRES CORDERO

FECHA DE NACIMIENTO: 1993-04-02
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
SEXO: HOMBRE
ESTADO CIVIL: SOLTERO

INSTRUCCION: BACHILLERATO PROFESION / OCUPACION: ESTUDIANTE V43492222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: GUANO LLAMUCA MANUEL ESPIRITU

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: GUSQUI LLAMUCA FLOR ESPERANZA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION: GUAYAQUIL 2017-04-21

FECHA DE EXPIRACION: 2027-04-21

ICN: 17 01 745

001010270



CERTIFICADO DE VOTACION 11 ABRIL 2021

PROVINCIA: GUAYAS

CIRCUNSCRIPCION: 1

CANTON: GUAYAQUIL

PARROQUIA: XIMENA

ZONA: 1

JUNTA No. 0146 MASCULINO

CC N. 0930126982

GUANO GUSQUI JONATHAN WILFRIDO

CIUDADANO:

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE LISTO SUFRAO EN LAS ELECCIONES GENERALES 2021

Ab. Mgs. Tatiana Nunez Cruz



DOY FE: Que la presente de Mina fojas utiles, es fotocopia del original que me fue exhibido.

Guayaquil, 11 de ABRIL de 2021

Ab. Mgs. Tatiana Nunez Cruz
NOTARIA



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0930126982

Nombres del ciudadano: GUAÑO GUSQUI JONATHAN WILFRIDO

Condición del cedula: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES
CORDERO

Fecha de nacimiento: 2 DE ABRIL DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GUAÑO LLAMUCA MANUEL ESPIRITU

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: GUSQUI LLAMUCA FLOR ESPERANZA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 21 DE ABRIL DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 23 DE JUNIO DE 2021

Emisor: KATIUSKA KARINA PALACIOS CUSCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 74 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 211-433-77851



211-433-77851

Ing. Fernando Alvear C.

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



CARTA DE ACEPTACIÓN

Aprobación de Tema Recibidos



Katherine Santiana Rosado 25 feb.
para jonathan1992_ ✓



Estudiante
Buen dia

Reciba un cordial saludo, por este medio se le comunica que su tema fue revisado por la Comisión de Culminación de Estudios lo cual se lo envía para el desarrollo de su trabajo de investigación.

Gracias
Departamento de Investigación

Antes de imprimir este mensaje, por favor compruebe que es necesario hacerlo. AHORRE PAPEL Y SALVE UN ARBOL / SAVE A PAPER SAVE A TREE "Clausula de Confidencialidad: La información contenida en el presente mensaje es confidencial, está dirigida exclusivamente a su destinatario y no puede ser vinculante. El ITB no se responsabiliza por su uso. Este mensaje está protegido por la Ley de Propiedad Intelectual, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de datos, reglamentos y acuerdos internacionales relacionados. Si usted no es el destinatario de este mensaje, recomendamos su eliminación inmediata. La distribución o copia del mismo, está prohibida y será sancionada de acuerdo al Código Penal y demás normas aplicables. La transmisión de información por correo electrónico, no garantiza que la misma sea segura o esté libre de error, por consiguiente, se recomienda su verificación.



Ambiente favorable de la empresa” Papelería Flor”



Colaboradores y clientes laborando en la jornada matutina en la empresa



Variedad de productos en exposición de la empresa “Papelería Flor”



Expectativas de satisfacción de los clientes debido a la atención y bajos costos en los productos.



En este espacio se encuentra ubicada la bodega de la papelería Flor



Esta caja registradora se encarga de guardar los ingresos de la Papelería Flor



Parte frontal de la "Papelería Flor"



Productos distribuidos por secciones



Productos clasificados por colores

Entrevista

Fecha:

Datos Generales

Nombre y apellido entrevistado:

Cargo:

Hora de inicio:

Hora de termino:

Lugar:

Objetivo:

Variable Dependiente:

Formulario

- 1. ¿Existen necesidades de capacitación en la empresa “Papelería Flor”?**
- 2. ¿Está usted satisfecho con los cursos de capacitación que le brinda la empresa?**
- 3. ¿La empresa se preocupa por tu desempeño laboral?**
- 4. ¿Cree usted que en la empresa los clientes satisfechos son importantes para el negocio?**
- 5. ¿La capacitación que ofrece la empresa “Papelería Flor” aumenta tus habilidades de desarrollo?**

Instrumento de la investigación

Encuesta

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano

Saludo:

La presente encuesta será anónima, donde se solicita contestar el siguiente cuestionario de preguntas para la investigación de la microempresa de la papelería Flor del curso APD 31-32 de la carrera Administración de Empresa.

Objetivo:

Obtener información sobre la atención al cliente en la microempresa papelería Flor.

Instrucciones:

Se pide leer cuidadosamente cada pregunta y marque con esferográfico negro o azul con la letra (X) la respuesta que usted considere.

Encontrará una escala de palabra que significa:

A veces=(AV), Siempre=(S), Muchas veces=(MV), Nunca=(N)

Variable independiente: Atención al cliente

Cuestionario				
Escala: A veces=(AV), Siempre=(S), Muchas veces=(MV), Nunca=(N)	AV	S	MV	N
1. ¿Se siente satisfecho como cliente con la respectiva atención en la empresa?				
2. ¿Regresaría a la Papelería Flor porque se siente satisfecho cada vez que lo atienden?				
3. ¿Crees usted que Papelería Flor tiene una aceptable participación en el mercado por su servicio?				
4. ¿Crees usted que los colaboradores trabajan descontentos dentro de la empresa?				
5. ¿Se siente descontento con la información que brindan los colaboradores de Papelería Flor?				
6. ¿Está usted satisfecho con el sistema de venta de sus empleados Papelería?				
7. ¿Se siente usted satisfecho con la presentación e imagen de los colaboradores de Papelería Flor?				
8. ¿Los productos que brinda Papelería Flor complace sus expectativas?				
9. ¿Papelería Flor mide el grado de satisfacción de sus clientes con respecto al servicio?				
10. ¿Papelería Flor se preocupa por medir el grado de satisfacción de sus clientes con relación a sus productos que ofrece?				

Despedida:

De antemano muchas gracias por su colaboración en la encuesta.