



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**MEJORA EN EL CONTROL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN
AL CLIENTE EN EL TALLER AUTOMOTRIZ “LA CASA DEL
AMORTIGUADOR” EN EL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autor:

Fuertes Castillo Edwin Rolando

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

A mis apreciados padres y hermanos quienes con su apoyo me han inculcado la importancia de la educación la cual me ha ayudado a mi superación personal, profesional.

A mi esposa por la ayuda que me ha brindado durante este tiempo y aun en los momentos más difíciles de mi carrera profesional, eres todo lo que necesitaba para lograrlo.

Fuertes Castillo Edwin Rolando



AGRADECIMIENTO

A mi jefe por haber confiado en mí, al darme la oportunidad de capacitarme en lo académico y ser un mejor profesional, obtuve nuevas habilidades y desarrolle destrezas que me permitirán mejorar en mi rendimiento laboral.

Al rector Roberto Tolozano por permitir ser parte de esta prestigiosa institución de la cual me siento orgulloso de pertenecer y ser un representante ante la sociedad.

Fuertes Castillo Edwin Rolando



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**Mejora en el control del personal de atención al cliente en el taller
automotriz “La casa del Amortiguador” en el cantón Guayaquil.**

Autor: Fuertes Castillo Edwin Rolando

Tutora: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El proyecto permitirá verificar el cumplimiento de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la organización e identificas los posibles problemas por los cuales los clientes no se sienten conforme con la atención brindada. Después de estar de acuerdo con las diferentes propuestas para resolver este problema se elaborarán normas de control al personal del taller automotriz la Casa del Amortiguador para ofrecer al cliente una atención personalizada de calidad. De esta forma se obtendrá mejores ingreso para la empresa y por otro lado el personal, tendrá un mejor rendimiento en cada una de sus funciones ayudando a cumplir el objetivo de la empresa. Algo que ayudará a llevar a cabo el proyecto será la utilización de los métodos y técnicas para obtener resultados más relevantes y el método con el cual se trabajará será el método descriptivo ya que permitirá hacer uso de otras técnicas como son la observación y la encuesta las cuales ayudaran a reunir mejor información, para hacer un análisis global de lo que está ocurriendo en cada procesos o los resultados que se obtendrán al aplicar el proyecto de investigación , para transmitir al clientes la confianza y seguridad en cuanto a los servicios y a los productos que se ofrecen, El objetivo es de mejorar en la atención al cliente y ser uno de los más reconocidos en el mercado de los talleres automotrices.

Normas

Control

Atención



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**Mejora en el control del personal de atención al cliente en el taller
automotriz “La casa del Amortiguador” en el cantón Guayaquil.**

Autor: Fuertes Castillo Edwin Rolando

Tutora: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The project will allow verification of the various processes that are being carried out in the organization and identify possible problems by which customers are not satisfied with the attention given. After agreeing with the different proposals to solve this problem, rules will be developed to control the auto workshop staff the each buffer to offer the customer a customized quality care. This will make better income for the company and on the other hand the staff will have a better performance in each of the functions by helping to meet the company’s objective. Something that will help to implement the project will be the use of methods and techniques as the observation and will help to which will help to gather better information’s ,to make a comprehensive analysis of heat is happening in each process and the results that will be obtained when implementing the research project to do a global analysis of what is happening in each process and the results that will be research project, to transmit the client confidence and security in services and products offered. The aim is to improve customer care and be one of the most recognized in the market for automotive workshops.

Rules

Control

Attention

INDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| PORTADA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR..... | iv |
| CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD..... | v |
| CÉDULA DE IDENTIDAD Y PAPEL DE VOTACIÓN..... | vi |
| DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS..... | vii |
| CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN..... | vii |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT | ix |
| Resumen | xi |
| Abstract | xi |
| CAPITULO I | |
| EL PROBLEMA | |
| 1.1 Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2 Ubicación del problema en un contexto | 4 |
| 1.3 Situación conflicto..... | 6 |
| 1.4 Formulación del problema..... | 7 |
| 1.5 Variables de la investigación..... | 7 |
| 1.6 Delimitación del problema..... | 7 |
| 1.7 Evaluación del problema..... | 8 |
| 1.8 Objetivos de la Investigación | 9 |
| 1.9 Pregunta de la Investigación..... | 9 |
| 1.10 Justificación e Importancia..... | 9 |

| | |
|---|----|
| 1.11 Viabilidad de la Investigación | 12 |
| Viabilidad Económica | 12 |

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes Históricos | 14 |
| 2.2 Antecedentes Referenciales | 19 |
| 2.3 Fundamentación Legal | 21 |
| 2.4 Variables conceptuales de la investigación..... | 26 |
| 2.5 Definiciones Conceptuales..... | 28 |

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

| | |
|--|----|
| 3.1 Datos de la empresa..... | 34 |
| 3.2 Organigrama..... | 36 |
| 3.3 Diseño de la Investigación | 37 |
| 3.4 Tipos de Investigación | 38 |
| 3.5 Población y Muestra | 39 |
| 3.6 Métodos y Técnicas de Investigación | 41 |
| 3.7 Técnicas e Instrumento de Investigación..... | 41 |
| 3.8 Procedimientos de la investigación | 42 |

CAPÍTULO IV
Análisis e interpretación de resultados

| | |
|--|----|
| 4.1 Encuesta..... | 44 |
| 4.2 Entrevista..... | 54 |
| 4.3 Análisis e Interpretación de las entrevistas | 58 |
| 4.4 Propuesta | 59 |
| Plan de Capacitación..... | 61 |
| 4.5 Conclusiones | 63 |
| 4.6 Recomendaciones | 64 |
| Bibliografía..... | 65 |
| Anexos | 71 |
| Carta de Aceptación | 72 |

| | |
|--|--|
| Anexo 1 | |
| Organigrama de la empresa | |
| Anexo 2 | |
| Misión | |
| Anexo 3 | |
| Visión..... | |
| Logotipo de la empresa | |
| Fotos | |
| Encuesta para los clientes..... | |
| Formulario para hacer la entrevista..... | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Discordia | 6 |
| Tabla 2 Modelo | 38 |
| Tabla 3 Lugar..... | 40 |
| Tabla 4 Técnicas e Instrumentos de Investigación | 41 |
| Tabla 5 Trato y Amabilidad | 44 |
| Tabla 6 Eficacia | 45 |
| Tabla 7 Revisión | 46 |
| Tabla 8 Trabajo..... | 47 |
| Tabla 9 Claridad..... | 48 |
| Tabla 10 Experiencia | 49 |
| Tabla 11 Promociones | 50 |
| Tabla 12 Instalación..... | 51 |
| Tabla 13 Organización..... | 52 |
| Tabla 14 Herramientas | 53 |

Índice de gráficos

| | | |
|-------------|--------------------------|----|
| Gráfico: 1 | Trato y Amabilidad..... | 44 |
| Gráfico: 2 | Eficacia y Rapidez | 45 |
| Gráfico: 3 | Revisión | 46 |
| Gráfico: 4 | Trabajo | 47 |
| Gráfico: 5 | Claridad | 48 |
| Gráfico: 6 | Experiencia..... | 49 |
| Gráfico: 7 | Promociones | 50 |
| Gráfico: 8 | Instalación | 51 |
| Gráfico 9 | Organización | 52 |
| Gráfico: 10 | Herramientas..... | 53 |

Índice de imágenes

| | | |
|-----------|----------------|---|
| Imagen: 1 | Imagen 1 | 5 |
|-----------|----------------|---|

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La historia del automóvil da inicio con los vehículos impulsados por vapor del siglo XVIII. En 1769 se propusieron logran otros objetivos y se cumple con la creación del primer vehículo automóvil que funciona con una combustión interna de gasolina. El francés Nicolas-Joseph Cugnot (1725-1804) fabricó un automóvil de vapor que circuló por París en el año de 1769 y que su modelo se perfeccionó con otros dos modelos.

En 1784 William Murdoch fabricó un modelo de carro a vapor y en 1801 Richard Trevithick condujo un vehículo en el Reino Unido. En estos dos últimos modelos se desarrollaron tres proyectos muy importantes que son parte de la historia, éstos fueron el freno de mano, las velocidades y el volante. En 1815 Josef Bozek, fabrico un automóvil con motor impulsado por aceite. El belga Etienne Lenoir desarrolló un proyecto de un motor de combustión interna (1860), impulsado por gas de carbón, y en 1870, en la ciudad de Viena, Siegfried Marcus, desarrolló otro automóvil impulsado a base de gasolina. Cabe

reconocer que los primeros automóviles con gasolina fueron desarrollados por los alemanes Karl Benz en 1885 y que empezó a producir en 1888; y en el 1889, Gottlieb Daimler y Wilhelm Maybach diseñaron su coche. Durante los primeros años, los modelos que salieron al mercado de Alemania, los hicieron muy pocos, su rendimiento y

Robustez mecánica eran muy limitados. Durante esta época, los pocos afortunados que tenían la posición económica para tener un vehículo, no tenían a una persona especializada a quién acudir si el vehículo presentaba un falla mecánica.

La tecnología de la mecánica automotriz empieza con la fabricación de automóviles con partes recicladas y motores cada vez más limpios con el fin de estar más adecuado a nuestro entorno.

Los inicios de la ciencia Mecánica y seguida de eso la Mecánica automotriz, se puede analizar que la mecánica o los talleres de mecánica aparecieron junta a la metalurgia, esto data a los alrededor del años 4.000 a.c. y a partir de esta aparición, se dice que hay un antes y después de cómo se aprovechaban los recursos naturales, debido a esto la tecnología da sus primeros pasos.

La Mecánica da sus primeros pasos al mercado laboral, momento en que el hombre fabrica los primeros artefactos para hacer una vida más fácil, el hacha, la palanca, el arado, tiempo después en Grecia se progresa con la evidencias de los primeros instrumentos para la guerra, la catapulta y la ballesta y no menos importante, cuando hubo la necesidad de comercializar y hacer cuentas.

La Mecánica es parte importante de la ciencia física que estudia las fuerzas y el movimiento en los cuerpos así como el efecto que producen y la Mecánica Automotriz utiliza estos principios para generar y transmitir el movimiento en los sistemas del motor y en todas las partes que lo conforman. Para su correcto funcionamiento en esa época, los primeros autos se valían, solo de partes Mecánicas, la electricidad y gasolina, hoy, su rendimiento es muy superior, gracias que se han añadido partes electromecánicas, electrónicas y con programas de software, y con todo

esto toma el nombre de Meca trónica Automotriz y los Talleres Automotrices junto a su personal, se han tenido que modernizar para estar en condiciones de reparar las computadoras del vehículo. La Mecánica Automotriz de nuestros días se preocupa por el medio ambiente y desarrolla nuevos diseños de motores híbridos y eléctricos, y de esta forma se busca que los motores sean menos contaminantes, más ahorrativos y más potentes, debido a que estos motores tienden a no aportar mucho con el medio ambiente ,se está explorando cada vez más el uso de combustibles alternativos como el hidrógeno, además de ocuparse en diseñar carrocerías más aerodinámicas para contrarrestar, en la medida de lo posible, la resistencia al viento y mejorar su desempeño, Ésta evolución, cada vez más rápida, para encontrar nuevas tecnologías Mecánicas más "limpias" y elementos reciclables para su fabricación, se basa en la gran demanda cada vez más consumidores en casi todos los países del mundo, preocupados por el calentamiento global generado por la combustión de los motores a gasolina y diesel.

Ésta industria busca estar siempre con nosotros respondiendo a nuestras necesidades, con autos más "amables" a nuestro entorno, las marcas de autos que escuchen y respondan mejor y más rápido a los gustos de las nuevas generaciones de usuarios de vehículos, perdurarán por más tiempo.

Durante estos primeros años todo el modelo de trabajo fue progresando hasta estabilizarse en el que sería el modelo estándar en la mayoría de países: un negocio muy dividido, con muchos talleres de pocos mecánicos, (incluso de una sola persona) y en el que el precio se fijaba por el número de horas que el profesional le dedicada a cada cliente, lo que en Estados Unidos se denominó el sistema "Flat Rate" (**Iberica, 2019**)

Existen muchos manuales y libros en Internet que dictan las normas que Deberían tener los talleres en general, se trabajará con estos recursos para poder diseñar un taller adaptado a las necesidades y exigencias del cliente.

Es por ello que las nuevas normas de calidad que conllevarán diseñar y fabricar talleres van a ser en pos de la mejora principalmente de la atención al cliente. Se espera aplicar estas normas de control para mejorar la administración y cumplir ordenadamente los procesos establecidos para entregar los trabajos a tiempo y dar a nuestros clientes una excelente atención.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

En Ecuador se fabricó un vehículo cuyo nombre original era llamado BTV (Basic Transport Vehicle) y popularmente conocido como Andino, Ecuador vio nacer en 1972 el primer auto diseñado y ensamblado en su territorio. El Andino apareció como un proyecto de Aymesa, bajo el diseño de Carlos Almeida, quien entonces trabajaba como asistente del departamento de ingeniería de dicha compañía. Se trató de una camioneta simple, con plataforma Bedford y motor Vauxhall de 1.4 litros.

La fabricación del primer automóvil con el nombre de ANDINO este proyecto fue impulsada por el gobierno de Guillermo Rodríguez Lara, durante la época en que el petrolero empezó a explotarse en el Ecuador y por lo cual se pudo financiar este innovador proyecto (década del 70). El objetivo fue crear un vehículo que contribuya al sector agrícola en las zonas rurales. Así Aymesa logró crear 1.000 unidades, que fueron comercializadas en Ecuador y, en un porcentaje pequeño, exportadas a Colombia.

Localizada al sur de Quito, la planta de Aymesa introdujo dos diseños de Andino en el mercado. El primero era uno tipo jeep, con motor 1.2 litros y opciones de puertas de vinilo y puertas de metal con ventanas corredizas. Mientras que el segundo modelo era el conocido 1.4 litros con mejores acabados y opción pick up. (Ribadeneira, 2014)

En este tiempo surgieron los diferentes talleres mecánicos con poca infraestructura, sin herramientas adecuadas y lo más importante el conocimiento para agilizar y garantizar el trabajo .Hoy en día hay muchos talleres que están equipados solo con lo necesario pero ya no es solo lo necesario sino que hay que avanzar para mejorar tanto en la infraestructura como en la administración y seguir un patrón de normas de

Imagen: 1



(Amortiguador)

Diseño o políticas que deben existir en un taller automotriz .La administración juega un papel fundamental porque a través de ella se establecen procesos que se deben seguir, y que al no seguir esos procesos ocurren dificultades muy comunes como el retraso en la entrega de los trabajos, malas atención al cliente y problemas en la calidad de sus trabajos. El problema radica en satisfacer la demanda de servicios requeridos por los clientes, sé necesitará de un diseño administrativo y técnico del taller .El presente proyecto busca elaborar normas de control para mejorar la organización y la atención personalizada al cliente.

1.3 Situación conflicto

Tabla 1

Discordia

| Antecedentes | Consecuencia |
|-----------------|---|
| Desconocimiento | Poca preocupación por poseer conocimientos tecnológicos actuales. |
| Desorganización | No se realiza la limpieza después de terminar los trabajos. |
| Desmotivación | Carencias de incentivos hacia los trabajadores. |

Autor: Fuertes, E (2019)

En tanto, el concepto de desconocer se opone directamente al de conocer, el cual implica el disponer de una acabada idea acerca de las cosas y de las personas o la capacidad de penetrar a partir de las facultades intelectuales, el origen, las características y las condiciones que presentan las cosas y las personas.

Cuando alguien sabe percibir satisfactoriamente aquellas circunstancias imprescindibles de las cosas estará conociendo y por tanto dejando de lado el desconocimiento que imperaba. **(Ucha, 2012)**

De esta forma la persona se destacara por su actitud y el deseo de seguir aprendiendo y así tener mejores posibilidades laborales.

El ser desorganizado tiene más consecuencias de las que se observan en superficie. Pero, el gran problema que se puede encontrar son con los hábitos y rutinas de las personas, es que uno nunca las ve de forma global, sumando, sino en un momento determinado. Y aquí y ahora, esa desorganización por parte del personal, esto nos hace mucho daño ya que es nuestra imagen como taller automotriz.

La motivación es un impulso interno que dirige la acción hacia un fin. La acción e impulsa y guía esta acción. Sin motivación no hay acción. La motivación es muy importante, porque nos lleva a buscar activamente los recursos para garantizar nuestra subsistencia. **(Andrea, 2018)**

Por eso el personal debe estar bien informados acerca de las cosas que cada uno tiene que hacer y cómo o debe hacer, para que no aparezcan comentarios como, no sabía, no pude hacer.

1.4 Formulación del problema

¿Cómo investigar las teorías de normas del personal y de atención al cliente?

¿Cuáles son los métodos y técnicas para mejorar la atención al cliente en el taller automotriz La casa del amortiguador?

¿Qué elementos conforman un plan de normas de control en el taller automotriz La casa del amortiguador?

1.5 Variables de la investigación

Variable Independiente: Normas de control

Variable Dependiente : Atención al cliente

1.6 Delimitación del problema

Campo : Administración de Empresas

Área : Administrativa-Atención al cliente

Aspectos: Normas de control, atención al cliente.

Tema : Mejora en el control del personal de atención al cliente en el taller automotriz "La casa del Amortiguador", en el cantón Guayaquil.

1.7 Evaluación del problema

Relevante: Porque en el mundo existe mucha competencia, cada una de ellas establecen estrategias y controles para fidelizar al cliente por eso se va a diseñar planes que ayuden a que la empresa sea más eficiente en el servicio que ofrece y que apueste por la calidad en los servicios, esto nos ayudará a obtener una mejor rentabilidad.

Coherente: Porque permitirá analizar lo que está sucediendo y comparar los resultados actuales con los resultados después de la aplicación de las diferentes políticas o normas de control, y el fin es encontrar esas brechas que no permiten a la empresa posesionarse como una de las mejores en el servicio automotriz .

Claro: Porque en la empresa la rentabilidad ha disminuido y con el proyecto se espera lograr resultados positivos, todo se basa en tener procesos claros, para que cada día se controle su cumplimiento y que los clientes no solo acudan al taller para hacer sus trabajos sino que acudan al taller por la confianza que tienen en nosotros.

Concreto: Porque se ha clasificado la información con el objetivo de tener lo más esencial para la elaboración del proyecto y resolver la problemática presentada hasta el momento.

Congruente: Porque se basa en mejorar la estructura administrativa de la empresa, desde la parte más básica de la empresa hasta la parte más esencial, esto ayudara a mejorar el cumplimiento de los procesos y que la atención al cliente sea más eficiente.

Viable: Porque no se utilizarán muchos recursos solo los disponibles y necesarios para la elaboración del proyecto y constatar el cumplimiento de las normas de control por parte de los supervisores encargados de cada departamento.

1.8 Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Elaborar un plan de normas de control al personal para ofrecer una atención personalizada al cliente de la empresa La casa del Amortiguador para el año 2020.

Objetivos Específicos:

- Investigar las técnicas de normas de control y atención al cliente.”.
- Determinar los métodos y técnicas adecuados al proyecto de investigación para mejorar la atención al cliente.
- Diseñar un plan de normas de control en el taller automotriz “La casa del Amortiguador.

1.9 Pregunta de la Investigación

¿Cómo mejorar el control del personal en el taller automotriz La casa del Amortiguador?

¿De qué modo se mejorará la atención al cliente en el taller automotriz La casa del Amortiguador?

¿De qué forma se realizara el cambio en la administración del taller automotriz La casa del Amortiguador?

1.10 Justificación e Importancia

En este proyecto de investigación se lograra analizar tres factores, el primero la desorganización en el taller con respecto a las herramientas y limpieza del mismo, segundo el que se realicen trabajos muy aparte de lo que se ha cotizado al cliente y por último la falta de compromiso y de ética profesional al estar ejerciendo sus funciones .Se ha elegido este tema porque nos brinda la oportunidad de elaborar una estructura que permita analizar los procesos que muy poco se estaban cumpliendo y que ahora se

deberán cumplir porque eso ayudara a evaluar al personal y a la calidad del trabajo y el tiempo de entrega del vehículo a su respectivo cliente .

Hoy en día se está complicando mantenerse en el mercado nacional y los clientes se han vuelto mucho más exigentes y ellos han entendido que son la razón de una empresa, esta investigación nos ayudará a enfocarnos no solo en el personal sino en cada cliente que ingresa a nuestras instalaciones y a nuestros futuros clientes por medio de las partes informativas que se ofrecen, se deberá conocer sus gustos y preferencias para establecer promociones y descuentos de acuerdo a sus preferencia. También es muy importante no descuidar de nuestro cliente interno que son nuestros colaboradores, ellos deben tener herramientas que le ayuden a su desarrollo interno en la organización

La presente investigación nos ayudará analizar los resultados de la evaluación realizada a los procesos que se están llevando acabo a diario en nuestras instalaciones, se tuvieron en cuenta todos los factores que intervengan en la atención al cliente, como son la infraestructura, el personal, las herramientas y los elementos de seguridad que hoy en día constituye un componente de vital importancia en la atención al cliente. Hoy en día en la ciudad de Guayaquil hay muchos talleres automotrices, pero muy pocos con el objetivo de tener una organización bien definida, para que todo nuevo empleado tenga el conocimiento de cómo se trabaja y de qué forma se trabaja.

Los beneficiados con este proyecto será el gerente General de la empresa La casa del Amortiguador, y todo el personal que la conforma ya los procesos administrativos de la empresa se tendrán que efectuar de manera eficiente y eficaz para lograr alcanzar los objetivos y metas que la empresa ha establecido para este periodo de tiempo, como resultado de este proyecto el cliente actual gozaran de la calidad y atención brindada por la empresa.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia: La investigación es fundamental porque nos ayudará a diseñar las normas de control de calidad y verificar el cumplimiento de los procesos, para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes

Con estas normas implementadas, se podrá tener un mejor rendimiento del personal en cada una de sus funciones,

Relevancia Social: La investigación afecta a la empresa con la escases del personal, retraso en la entrega de los trabajo y por falta de experiencia lo cual casi todos lo necesitan.

Implicaciones prácticas: El problema a resolver es la falta de normas de control en la atención al cliente que exijan mucho más a cada uno de los empleados. Una de las cosas que pueden generar complicaciones es la poca colaboración del personal y que se analizaran los procesos y se podría sancionar por el incumplimiento.

Valor Teórico: Para la empresa esto será de gran importancia porque se analizan aspectos externos y ayudara a enfocarse en la clase de imagen que se da al cliente desde el momento en que llega y hasta el momento en que abandona nuestras instalaciones, de esta forma obtendremos mejores referencias por la calidad del servicio y la atención brindada ..

Unidad Metodológica: La relación que existen entre la variables nos ayudaran a definir lo que deseamos alcanzar con la creación de normas de control, para que el personal mejore su rendimiento o lo contrario se tenga que despedir a los que realmente no están comprometidos a buenos resultados a la empresa .Y de esta forma se combinaran dos puntos muy importantes como son el compromiso de los empleados y las normas o pautas que la empresa elabora para mejorar su administración.

1.11 Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Técnica

La investigación es viable técnicamente porque ofrece un correcto control de los diferentes procesos que existen en la administración, lo cual nos ayudará a mejorar la atención al cliente y también se obtendrán de estos clientes satisfechos por el trabajo brindado, nuevas referencias de futuros cliente que llegaran con un concepto claro, que aquí ofrecen un buen servicio.

Con este proyecto se obtendrá una mejor estructura interna con colaboradores más funcionales y comprometidos con los planes que tiene la empresa para llevarlos a cabo con su ayuda porque ellos son los protagonistas y por quienes se planifica para lograr que esta empresa se consolide en el mercado con las diferentes herramientas que se nos brinda a diario y de esta manera satisfacer y fidelizar a los distinguidos clientes.

Viabilidad Económica

La investigación es muy viable económicamente, debido a que la atención al cliente es una de las partes más principales de una empresa que se dedique a la comercialización de un producto, porque gracias a su amabilidad, y atención eficiente al momento atenderlo, se logra tener a un cliente conforme y dispuesto de transmitir ese sentimiento con otras personas .

Viabilidad Administrativa

Será viable administrativamente porque en eso está enfocado el proyecto en mejorar los procesos administrativos, con la ayuda de las normas de control de calidad del servicio al cliente, obteniendo como resultado un

personal más comprometido con los objetivos trazados por la empresa. También ayudara a mantener un mejor control de cada uno de los trabajos que se realicen y también de la entrada y salida de los trabajadores.

Viabilidad Financiera

Es viable administrativamente ya que ellos correrán con los gastos, por la creación del plan de control interno y externo, esto ayudara a minimizar las falencias y perdidas presentadas en los anteriores servicio de atención al cliente por eso se confirma que es viable para mejorar los ingresos de la empresas.

Esto beneficiara a corto y a largo plazo a la organización debido a la gran información recopilada, para establecer normas claras para el correcto funcionamiento de la organización y mantener al cliente satisfecho por la atención brindada.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

Las normas son procedimientos escritos de trabajo que ayudan a evitar acciones o situaciones peligrosas. Son directrices que afectan el comportamiento de los trabajadores con el fin de evitar lesiones e incidentes mediante el control de los riesgos. (Kelsen, 2016, pág. 201)

Las normas están diseñadas para mantener un control dentro de la organización y evitar situaciones que alteren el orden dentro de las instalaciones de la empresa. En la parte administrativa tiene gran importancia porque ayudará a mantener el orden dentro de los procesos y el cumplimiento de los mismos, estos pueden ser administrativos u operativos, de esta manera evitar retrasos o molestia a los diferentes departamentos que están relacionados.

Todas la necesidades económicas nacen principalmente de las costumbres del ser humano, se modifican permanentemente generando posibilidades de la creación de empresa y lógicamente riesgos, los cuales deben ser coordinados entre la parte administrativa y de control. Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que implementa cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, establece para ayudar, mediante el establecimiento de un medio acuerdo, al lograr los objetivos administrativos de:

- Mantener informado acerca de la situación que se encuentra la empresa.
- Verificar la coordinación de funciones.
- Asegurarse de estar logrando los objetivos establecidos.
- Evidenciar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Por los diferentes cambios tecnológicos que han ocurrido y por la llamada globalización económica, las organizaciones han ido evolucionando rápidamente y por ello los riesgos que se salga de control el cumplimiento de los diferentes procesos que existen por la mayor demanda de trabajo por eso se han tenido que modificarse y aumentar ciertas normas para establecer un mayor control y minimizar los errores que se podrían incurrir si no se toman estas medidas.

Este sistema de control interno está integrado por el esquema de la organización por el conjunto de planes, métodos, principios, normas interna, procedimientos y mecanismos de verificación con el fin de procurar que todas las actividades operativas, actuaciones en general y administrativas de la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como sus recursos sean utilizados razonablemente, realizándose bajo normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la administración y en atención a la planeación estratégica de metas y objetivos.

Hoy en día no solo se están estableciendo más normas de control dentro de los diferentes procesos que existen en la empresa, sino que se está trabajando para concientizar a cada empleado y que sean capaces por ellos mismos evaluar su trabajo y medir su eficacia en cada trabajo que realice. (Gaitan, 2015, págs. 23-27)

Otro de los elementos importantes para tener un buen control es la comunicación, está constituye un activo, un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones. La información para actuar como un medio efectivo de acuerdo al control, requiere de ciertas características como son: oportunidad, actualización, razonabilidad y accesibilidad. Todo esto constituye un sistema de información que da apoyo a las operaciones y se convierten en mecanismos de control muy útiles dentro de la empresa.

Por toda esta información encontrada se comprueba que el método para establecer un control en los diferentes procesos de la empresa estos sean administrativos u operativos necesitan de normas de control y así medir su rendimiento y analizar los resultados para tomar decisiones favorables para el futuro de la empresa.

La atención es tomar posesión de la mente, de una forma clara y vivida, de uno de los que parecen ser diferentes objetos o líneas de pensamiento que suceden de forma simultánea. Su esencia son la localización y la concentración de la conciencia. (James, 1890, págs. 403-404)

Es la parte importante de cada uno de los servicios que se ofrecen dentro de una empresa ya que eso puede definir que un cliente se incline hacia nuestros servicios u ocurra lo contrario, se aleje. Dentro de una empresa lo que se debe destacar es la atención al cliente, porque por medio de una buena atención se puede brindar un buen asesoramiento a los clientes en base a las necesidades de cada vehículo ya que eso nos hará la diferencia en relación a otros centros de servicios .Claro la parte administrativa cumple un papel importante para brindar una buena atención al cliente, porque desde esta área se planifica que cada uno de los asesores tengan una correcta capacitación que permita desarrollar las habilidades necesarias para realizar su trabajo y cabe nombrar una de ellas como la cordialidad, el respeto, el escuchar al cliente y no solo darle información.

De qué sirve tener un buen producto si no lo sé vender, es muy importante tener el conocimiento y saber la ventajas y desventajas del producto para venderlo, o en otro caso no se comunica al cliente la promoción que tiene ese producto para que tenga una mejor salida, por eso si existe una buena atención al cliente, el resultado será positivo, esto se logra porque hay personas comprometidas a elaborar una buena planificación.

Restablecer el servicio es el paso a seguir después de cometer algún error. Es necesario disculparse, tomar responsabilidad por la falta o inconveniencia cometida y ofrecer al cliente algo de valor a cambio. (Tschohl, 1972, págs. 4-5)

Otro método para obtener buenos resultados en la atención al cliente se trata de Restablecer el Servicio, es hacer que los clientes sonrían, incluso después que se haya cometido un error .Lo mejor es resolver el problema del cliente y que este salga de la empresa con la impresión que está trabajando con la mejor empresa del planeta .El restablecer el servicio es una práctica más avanzada y significativamente más valiosa, que ofrecer una simple disculpas. Está es una herramienta que permite crear lealtad en el cliente y no lo aleje o deje de utilizar el servicio.

Muchos de los empresarios a nivel mundial recomiendan que los empleados sean capacitados al menos cada 6 meses con el objetivo de actualizarlos en las nuevas técnicas de atención al cliente, ya que el atender a un cliente no solo es ofrecer el producto o servicio sino que detrás de todo esto hay un proceso, técnicas que se deben utilizar para ofrecer una mejor atención al cliente. El invertir en una buena capacitación a los empleados ayudará a promover este servicio en una forma más excepcional posible, con el fin de mantener a los clientes habituales y atraer a nuevos.

El servicio al cliente no es una elección optativa sino un elemento necesario para la presencia de la empresa en el mercado y constituye el centro de interés fundamental y la parte clave del éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si lo queremos hacer, todo aquello que se aplica en una área de la empresa es aplicable a las demás áreas que estén directa o indirectamente envueltas en el servicio al cliente.

Para definir de una manera más amplia acerca del servicio al cliente sería la siguiente: Toda las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente. Entre todo esto surge una pregunta ¿Cómo encajar el servicio al cliente en el mundo actual de la empresa, sometido a una gran presión derivada del elevado número de competidores que luchan entre sí para arrebatar un trozo del mercado?

En este punto se hacen notar dos partes, una la oferta y otra la demanda, son dos palabras que determinan el mercado .Por parte de la oferta, se registra una creciente cantidad de productos y servicios presentes en el mercado con características similares que elevan el numero alternativas disponibles a la hora de hacer una compra, y con esto tener como resultado la disminución de la fidelidad del cliente.

Por el lado de la demanda, existe un cliente más informado y exigente, con un nivel de compra elevado, que conoce sus derechos y la manera de ejercerlos. Este cliente es cada vez más medido ante la cantidad de mensajes publicitarios que quieren atraer su atención y que son genéricos o mal dirigidos, lo que produce una necesidad de afinar en el trato humano para lograr la satisfacción del cliente.

En esta parte, el servicio al cliente puede convertirse en una herramienta estratégica de marketing, no solo para conseguir que los errores sean mínimos y se pierda la menor cantidad de clientes posibles, sino establecer un sistema de mejora continua. (Couso, 205, págs. 1-4)

2.2 Antecedentes Referenciales

Autoras: Lorena Rosa Navarrete Vargas -Miriam Patricia Novillo Samaniego, 2013-2014, Institución: universidad Laica de Guayaquil

Tema: Adquirir nuevas herramientas que permitan el uso adecuado de los recursos disponibles, incorporando controles y evaluaciones a los ejecutivos del área de Servicios al Cliente.

Resumen: Que la investigación está basada en el uso de métodos tecnológicos y estadísticos y se basa en encontrar posibles problemas en el departamento de contabilidad. Semejanza: Está orientado a, analizar y diseñar normas de control.

Autores: Santiago Borja Dousdebés Julián Jijón Albán, 2014, Institución: Universidad Internacional Del Ecuador-Quito. Tema: El estudio se enfoca en los procesos internos de la empresa, y a través de estos, lograr una gestión de calidad, enfocada en desarrollo de una mejor atención personalizada.

Resumen: Que la investigación está enfocada en todo el trabajo que realiza la empresa ya que su actividad principal es la distribución de productos a sus clientes, para esto se requiere evaluar todo los involucrados y obtener información necesaria para la investigación y establecer la solución a la problemática. Semejanza: Buscan mejorar los procesos y diseñar normas de control para tener una mejor distribución de su mercadería.

Autores: Marcelo Vicente González Lizama Jorge Oswaldo Colachi Quintana, 2014. Institución: Universidad Internacional del Ecuador Facultad de Ingeniería Automotriz. Tema: Elaboración y Diseño de un Manual de Procedimientos para el Área del Taller de Servicio Automotriz

Resumen: Esta tesis se desarrolla en un taller automotriz, está basado y enfocado en la implementación y diseño de un manual de procedimientos para el control. De acuerdo con la investigación realizada se analizará esta propuesta y obtener las cosas de mayor relevancia para nuestro proyecto

de tesis. Semejante: Se busca implementar nuevos procesos para mejorar la entrega de los trabajos y establecer un mejor control con los trabajadores, de la misma forma se implementará nuevos métodos de organización y control para ser más eficientes en la entrega de los trabajos.

Autor: Tyrone Marlon Guerrero Vargas ,2012 Institución: Universidad Politécnica Salesiana Tema: El desarrollo de esta tesis, está basado y enfocado en la implementación y diseño de un manual de procedimientos para un taller automotriz a ser utilizado como guía para la implementación de un taller. Resumen: La presente investigación se basa en el efecto de un problema integral de servicio al cliente a concesionarias automotrices en la creación de una cultura organizacional dirigida de los clientes. Semejante: Porque el propósito principal es mejorar la atención al cliente, estableciendo normas de control y mejorando los procesos con herramientas tecnológicas. Semejanza: Este proyecto está basado en la mejora de la estructura organizacional del taller automotriz, con la implementación de normas de control y de esta forma también se pretende mejorar el control en el taller automotriz La casa del Amortiguador.

Autor: Walter Orlando Rojas Díaz, 2013 Institución: Universidad de San Francisco de Guatemala. Tema: Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de Repuestos electrónicos. Resumen: La problemática está planteada en la unidad de análisis, para determinar cuáles son las causas que hagan necesario el diseño de un sistema de control interno administrativo. El control es una necesidad en toda la empresa y para mantener ese control se deben tomar ciertas medidas y una de ellas es establecer normas de control. Semejanza: Porque tiene relación y se basa en mejorar el control interno, para ser más eficientes en la de entrega de sus trabajos y tener una mejor coordinación en la distribución de la mercadería.

Autoras: Diana Verónica Piedra, Mayra Alexandra Pintado Palomeque, 2012 Institución: Universidad politécnica Salesiana. Tema: Propuesta de un diseño de manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad. Resumen: Esta tesis se enfoca en el desarrollo de una propuesta para diseñar un manual de control interno administrativo para el área de contabilidad, siendo el objetivo principal elaborar un sistema adecuado de control interno que proporcione al área una herramienta para el fortalecimiento de sus actividades y procesos cotidianos. Semejanza: El propósito de esta investigación es fortalecer los procesos a través de normas de control claras para ayudar al personal a cumplir los objetivos de la empresa y tener una buena comunicación. Y de esta forma se intenta aplicar mejoras en nuestros procesos para evitar pérdidas o retrasos en entregas de trabajos.

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Trabajo y seguridad social (Salcedo, 2014)

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

Ley orgánica de defensa del consumidor (Fincer, 1990)

Art. 25.- Servicio Técnico.- Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN.

Art. 26.- Reposición. - Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por unidades, partes, piezas

o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

Art. 45.- Derecho de Devolución. - El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

Art. 46.- Promociones y Ofertas. - Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla. Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.

Código de trabajo (Gustavo, 2014)

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones. - Establece un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes. Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de servicio doméstico;
- d) Los de aprendizaje;
- e) Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;
- f) Los contratos a prueba;
- g) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008;
- h) Los demás que determine la ley

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la

revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso. En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga;
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Plan Nacional del buen vivir (Delgado, 2009-2013)

Estandarizar procedimientos en la administración pública con criterios de calidad y excelencia, con la aplicación de buenas prácticas y con la adopción de estándares internacionales.

Implementar y mantener sistemas de gestión de la calidad y la excelencia basados en normativas reconocidas internacionalmente.

Diseñar e implementar un marco normativo que estandarice los procedimientos de la administración pública.

2.4 Variables conceptuales de la investigación

Variable Independiente: Normas de control

El control interno se enfoca en cinco puntos relacionados entre sí. Estos provienen del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los puntos son los siguientes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión o Monitoreo

Ambiente del control. - La medula de un negocio es su personal (sus atributos individuales, la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en el que trabaja. Los empleados son los que ayudan a crecer la empresa y los cimientos sobre los que descansa todo.

Evaluación de los riesgos. - La empresa debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Debe fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc., para que la organización trabaje de forma coordinada. Igualmente debe establecer mecanismo para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.

Actividades de control. - Deben instituir y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable que se llevan a cabo de forma eficaz, las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la obtención de los objetivos de la empresa.

Sistemas de información contable. - Tiene relación con los sistemas e informes que viabilicen que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.

Monitoreo de actividades.- Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño dentro de la empresa. (Coopers y Lybrand, 1997, págs. 16-20)

Variable Dependiente: Atención al cliente

Desde la antigüedad, el hombre siempre ha buscado satisfacer sus necesidades de acuerdo a lo que producía. Al pasar el tiempo, la forma de obtener los productos cambio porque ahora tenían que trasladarse a largas distancias. Después, esto fue reemplazado con la aparición de centros de abastecimientos, por ejemplo, los mercados, ya que en estos había más variedad de productos. Más adelante, los agricultores mejoraron sus productos debido a la alta competitividad que existió en los mercados, tanta era la competencia que la calidad del producto ya no era suficiente, es por ellos que surge un nuevo rumbo en la venta del producto, que en la actualidad tiene como nombre, servicio al cliente. Hoy en día, existen herramientas eficaces que nos permite llegar de una manera más eficiente hacia nuestros clientes, de modo que permite fidelizarlos.

Características del servicio al cliente, Humberto Serna afirma que:

- Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:
- Es impalpable, no se puede percibir con los sentidos.
- Es transitorio, Se produce y consume instantáneamente.
- Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es completo, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
- El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El Valor agregado al producto. (Gómez, 1999, págs. 19-20)

2.5 Definiciones Conceptuales

Normas : Las normas son procedimientos escritos de trabajo que ayudan a evitar acciones o situaciones peligrosas. Son directrices que afectan el comportamiento de los trabajadores con el fin de evitar lesiones e incidentes mediante el control de los riesgos. (Kelsen, 2016, pág. 201)

Las normas son principios sociales que regulan la acción de los individuos en el interior de un sistema, indicando que acciones son deseables y cuales no en cada papel y situaciones concretas.

(Martín Baro, 1983, p312)

Control : Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Henry Fayol. 2012)

Atención : Es tomar posesión de la mente, de una forma clara y vivida, de uno de los que parecen ser diferentes objetos o líneas de pensamientos que suceden de forma simultánea. Su esencia son la localización y la concentración de la conciencia. Implica dejar de lado algunas cosas para poder tratar de forma efectiva otras.

(William James, 1890, p 403-404)

Debilidad: Debilidad es la cualidad de débil. Significa falta de fuerza, por ejemplo: mi madre todos los días se queja de su debilidad. La palabra proviene del vocablo latín debilis.

La debilidad es sinónimo de agotamiento, extenuación, flaqueza, decaimiento, desfallecimiento, por lo que muestra a un ser humano sin fuerza, débil, dominado y sin energía.

En ocasiones, la debilidad puede ser pasajera ya que puede ser por causa de un día duro de trabajo, falta de dormir, embarazo, menopausia, entre otras cosas, por lo que al individuo se le imposibilita levantar peso, no poder

realizar sus labores y actividades, siendo más vulnerable de padecer alguna enfermedad. (Significados, 2016)

Instrucción: Representa las características esenciales de la mayor parte de las teorías modernas de aprendizaje en términos de procesamiento de la información. El modelo constituye el fundamento para el análisis de los procesos de aprendizaje. Este modelo nos ayuda a seguir el caudal de la información y comprender la idea que la información es procesada o transformada de varias formas conforme pasa de una estructura a otra. (Gagné, 1976)

Principios: Los principios no son otra cosa que la exteriorización de aquellas cosas que el ser humano necesita para desarrollarse conforme y ser feliz, por caso es que tienen un alcance universal y que están presentes en la mayoría de las doctrinas religiosas de nuestro planeta.

El ser humano ha ido descubriendo a lo largo de los años y de las experiencias vividas diversas cuestiones dañinas, manifestadas en comportamientos y en acciones, que pueden afectar su vida, la de su entorno y la del mundo en general y es por ello que ha decidido codificarlas para que tanto él como el resto de las personas las respeten y sea posible vivir en un mundo apacible.

Cada individuo de acuerdo a su educación y a su experiencia tendrá sus propios principios que entrarán en juego cada vez que su conciencia lo demande, pero también, acompañando a éstos están los principios éticos que son los que compartimos con el resto de la sociedad. (Ucha, Definición ABC, 2013)

Directrices: La finalidad de estas Directrices es proporcionar recomendaciones técnicas para la implementación del Plan Estratégico de una organización en el contexto de la política de gestión de documentos y archivos de la misma. Su finalidad es facilitar la puesta en marcha de sistemas de planificación y dirección por objetivos y resultados con criterios de eficiencia y de calidad.

Pero, previamente al tratamiento de la metodología de elaboración de una planificación estratégica por objetivos y resultados, esta directriz abordará el cómo realizar un análisis del marco legal y normativo y del contexto organizativo de la institución que nos ayudará a comprender y conocer mejor la misma. También, la manera de elaborar un diagnóstico de las fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de la organización mediante el método FODA. Finalmente, aportará orientaciones para la correcta realización de un Análisis de Riesgos en el marco de la gestión de documentos y archivos de la organización. (Alcázar, 2011)

Riesgos: El origen de la palabra y concepto de riesgo, a la fecha es incierto. Por lo que se asume que es relativamente reciente y desarrollado a partir del enfoque Dominante (Tecnocrático) y Corriente Alternativa (Ciencias Sociales). Actualmente el estudio de riesgos abarca campos muy variados de las ciencias; lo que ha llevado a múltiples interpretaciones y acepciones, generadas por la formación profesional, experiencias y percepción individual de quienes las han formulado; causando confusión y polémica. Así aun cuando se reconoce con una connotación antropocéntrica al término riesgo y los asociados a este, a la fecha no se ha logrado un consenso para unificarlos. En este contexto es conveniente que como mínimo la definición de los términos empleados en el ámbito científico, sea reconocible por la población con el mismo significado, puesto que estos se incorporan en los estudios de gestión de riesgos, en los cuales se plantean las medidas preventivas para evitar desastres. Consecuentemente un estudio con errores conceptuales puede ser contraproducente. (López, 2018)

Oferta: Se define la oferta como la cantidad de bienes y/o servicios que los productores están dispuestos a vender en el mercado a un precio determinado. También se designa con este término a la propuesta de venta de bienes o servicios que, de forma verbal o por escrito, indica de forma detallada las condiciones de la venta. Se define la oferta como el conjunto de precios que se hacen en el mercado para la venta de bienes y servicios. (Manzano, 2015)

Demanda: En términos generales, la demanda es una de las dos fuerzas que está presente en el mercado (la otra es la oferta) y representa la cantidad de productos o servicios que el público objetivo quiere y puede adquirir para satisfacer sus necesidades. (Hernandez, 2011)

Abastecimiento: El abastecimiento o aprovisionamiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que una organización requiere para su operación adecuada y eficiente, ya sea de fuentes internas o externas. El abastecimiento es parte de la logística de producción junto con la distribución física, el mantenimiento y los servicios de planta. El objetivo general del sistema de abastecimiento es proveer a la función de producción de los materiales y recursos necesarios, en tiempo y forma adecuados (gestiopolis, 2001)

Variedad: Variedad es la diversidad de productos que una empresa ofrece al mercado en un punto determinado del tiempo y puede ser la clave del éxito de una línea de productos, si su arquitectura es la correcta. Este artículo presenta definiciones básicas relacionadas con la variedad de productos, incluye referencias fundamentales sobre el tema y describe una metodología para desarrollar arquitecturas de productos considerando su modularidad. Esta metodología disminuye los cambios requeridos de productos al cambiar las necesidades del mercado y también reduce el tiempo de su lanzamiento al mercado a través del uso de los índices de variedad generacional (IVG) y acoplamiento (IC) (O-Ramos, 2010)

Procedimientos: Un procedimiento es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin. Se supone, que, siguiendo un procedimiento dado, bajo las mismas circunstancias, el resultado será el mismo. El conjunto de procedimientos con un mismo fin, se denomina sistema. (deconceptos.com, 2017)

El procedimiento consiste, en una forma de combinación de actos relacionados entre sí. Sin embargo, no toda pluralidad de actos constituye un procedimiento. sino que para su existencia es necesario que concurren los tres requisitos fundamentales: primero, cada uno de los combinados conservan su individualidad. En segundo lugar, la conexión entre dichos actos deben radicar en la unidad de efecto jurídico, puesto que lo que determina su unidad es el efecto jurídico al que están encaminados los actos del procedimiento y como tercer punto, los actos deben estar causalmente entre sí ,de modo que cada uno supone. (García, 2008, págs. 13-14)

Conocimiento: Es una capacidad, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas. (Peña, 2010, pág. 23)

Consumidores: Los consumidores son quienes determinan la venta y beneficios de las empresas con sus decisiones de compra De ahí estas se ven obligadas a adquirir unos productos u otros. (Gloria Berengeuer Concri, 2014, pág. 7)

Desempeño: Empieza con el establecimiento de una meta. Las metas definen los resultados que las personas deberían conseguir. Las metas son puntos que nos permite evaluar la planificación. (Millan, 2006, pág. 2)

Estrategia: Se define como un conjunto consiente, racional y coherente de decisiones sobre acciones a emprender y recursos a utilizar, que permite alcanzar los objetivos finales de la empresa u organización. (Ancín, 2001, pág. 296)

Expectativa: Se define como la percepción subjetiva sobre probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado, es decir dado la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo y se alcanzará un nivel de ejecución. (Guillén, 2003, pág. 36)

Fidelidad: La fidelidad del cliente puede ser considerado como un resultado final o consecuencia de una adecuada combinación. (Carmen Maria, 2008, págs. 60-61)

Satisfacción: Se desprende claramente de dos tipos de definiciones la satisfacción como resultado y la satisfacción como proceso y se considera la satisfacción como la consecuencia directa o resultado de una experiencia de consumo. (Carmen Maria, 2008, pág. 54)

Dirección: Se define como el arte y la ciencia de formular, impulsar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos. Según esto la dirección se centra en la integración de la gerencia, la investigación y el desarrollo. (R.David, 2003, pág. 5)

Ética: Se ocupa de los comportamientos éticos en el ejercicio de la profesión, es claro que su correcta comprensión, sentido y funciones de la ética en la vida de ser humano, sino también la inteligencia adecuada a la profesión. (Suero, 2001, pág. 15)

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa

Nombre de la empresa: Casmosur S.A

Nombre Comercial: La casa del Amortiguador

Fecha de Constitución:

Registro Único de Contribuyente: 0992509392001

Objeto Social: Es una empresa dedicada a la importación de repuestos automotrices para comercializarlo localmente y a todo el territorio nacional, la empresa realiza esta actividad gracias a que se comercializa un producto de buena calidad para los vehículos.

La casa del Amortiguador se encuentra en la ciudad de Guayaquil en las calles Guaranda y Venezuela esquina, como dato adicional estamos ubicados en la parte de atrás del parque Forestal y dentro de sus actividades esta la importación y comercialización de amortiguadores para vehículos.

Visión

Ser la mejor opción en la provisión de llantas, auto partes y servicios para el mantenimiento del parque automotor del país, con mayor cobertura a nivel nacional, asesoría y atención personalizada para nuestros clientes, siendo así líderes incuestionables en el mercado.

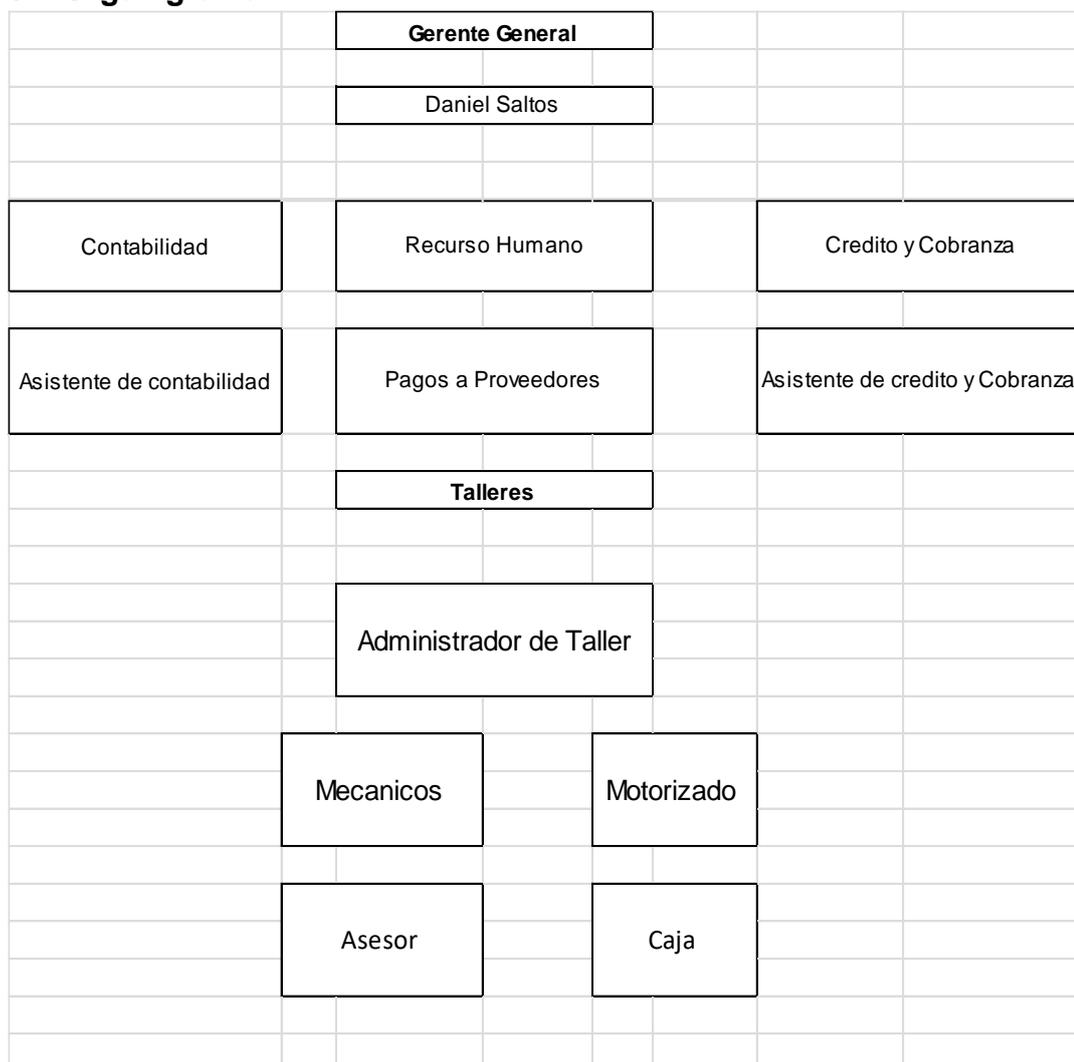
Misión

Somos la cadena de auto partes y servicios más completa del país, comprometidos en ofrecer todo para el mantenimiento preventivo de tu vehículo. Estamos respaldados por un equipo humano altamente calificado y proveedores que cumplen los más altos estándares de calidad. Participamos en los planes de preservación del medio ambiente, con el fin de proteger el entorno y garantizar el bienestar y el desarrollo de la comunidad.

Logo de la empresa



3.2 Organigrama



Autor: Fuertes E. (2020)

Se analiza el organigrama de la empresa que está compuesto por un gerente general el cual tiene la última palabra cuando se debe tomar una decisión, seguido de él la empresa cuenta con seis personas con sus asignaciones específicas detalladas anteriormente, pero en la parte de talleres siendo este el lugar principal que se analizará para llevar a cabo el proyecto, el cual cuenta con un Jefe de taller encargado, con 5 técnicos, una cajera, una asesora y un motorizado quien se encarga de los envíos de mercadería cuando un cliente necesita o se requiera traer.

3.3 Diseño de la Investigación

Diseño de Campo:

La investigación de campo es la observación y cuidadosa recolección de eventos y materiales al ocurrir estos dentro de un contexto o ambiente natural. Para aquellos interesados en el estudio de la tradición popular, estos eventos y materiales son el resultado de la tradición y pasan en forma oral, por observación y por imitación de generación en generación. Para el folklorista profesional, la investigación de campo generalmente incluye el análisis y la interpretación, así como la colección y clasificación de los materiales culturales. (Bartis, 1985, pág. 2)

Es aquella que se aplica extrayendo información directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) estas darán respuesta a alguna situación o problema. La investigación es de campo porque se harán encuestas a nuestros clientes para obtener información relevante acerca de nuestros servicios.

Diseño Científico

Podemos afirmar que el método científico es la forma de acercarse a la realidad, que comprende dentro de sí los procedimientos que se siguen en la actividad científica, de modo que mediante dichos procedimientos el científico puede proyectar, planear y organizar su trabajo, así como las actividades para ejecutarlo.

Es un proceso que, procura obtener información relevante y fidedigna para verificar, corregir o aplicar el conocimiento. La investigación es científica porque nos ayudara a encontrar ciertas interrogantes que existen dentro de los procesos y optimizar técnicas ya desarrolladas. Este

Tipo de investigación permitirá a la organización acercarse más a la realidad de las falencias que existente en los procesos que se llevan a cabo. (Rocha, 2015, págs. 35-38)

3.4 Tipos de Investigación

Modelo

| Explorativa | Descriptivo | Explicativa | Correlacional |
|--|---|--|--|
| Se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado. (Paneque R. J., 1998, pág. 12) | Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables (Meyer., 2006) | Parten de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa-efecto. (Paneque, 1998, pág. 13) | Estos diseños se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. (Gomez, 2006, pág. 103) |

Autor: Fuertes, E (2019)

El tema se base en la investigación explicativa porque una vez analizado los resultados obtenidos se van a comparar para determinar la situación en la que se está elaborando el proyecto el cual brinde soluciones aplicables a cada uno de los procesos establecidos por la organización para mejorar la calidad del servicio que se brindará y si realmente se están aplicando los conocimientos por parte de los colaboradores.

El tema se basa en la investigación Descriptiva porque se verificarán la relación entre las variables encontradas, y se hará referencias a la calidad de la atención al cliente y de los procesos que se efectúan en la organización, también acerca de las consecuencias que se pueden incurrir por el mal manejo de las variables y se darán las respectivas recomendaciones para no se vuelva a cometer dentro de la empresa.

3.5 Población y Muestra

Población:

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (López P. L., 2004)

Un grupo de individuos de una especie que ocupan una extensión espacial bien definida, independientemente de otras poblaciones de la misma especie. (Mendoza, 2013, pág. 179)

Esto está relacionado con el crecimiento de un cierto grupo de personas con características bien definidas por la misma población y pueden describirse como grandes cantidades y con muchas características.

Población Finita:

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (Arias, 2014, pág. 82) Por esta manera, las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten caracteres comunes, pero que a la

vez componen una cantidad delimitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y conteo. Estos son ejemplos de tipo de población que constituye el número de estudiantes de una institución o el total de obreros que hay en una industria.

Población Infinita:

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Arias, 2014)

Son concebidas por la Estadística como un conjunto de individuos, objetos o situaciones, que presentan factores comunes más allá de su naturaleza o género, pero cuyo número se encuentra calculado más allá de cien mil elementos distintos, oponiéndose entonces al concepto de Poblaciones Finitas, conformada también por individuos con rasgos comunes, pero que cuentan con un número inferior a cien mil individuos u objetos.

Tabla 3

Lugar

| Elementos | Cantidad |
|--------------------------|-----------------|
| Gerente General | 1 |
| Administrador de taller | 1 |
| Jefe de recursos humanos | 1 |
| Asesor comercial | 1 |
| Cajera | 1 |
| Mecánicos | 5 |
| Clientes | 10 |
| Total | 20 |

Autor: Fuertes, E (2019)

Muestra:

Es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población. (Wigodski, 2010)

3.6 Métodos y Técnicas de Investigación

El método con el que se trabajará será el método Inductivo o Deductivo el cual parte de algo particular a lo general y de lo general a lo particular, ayudando a obtener información detallada de lo que está sucediendo en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa.

El método con el cual se trabajará será el método descriptivo ya que permitirá hacer uso de otras técnicas como son la observación y la encuesta las cuales nos ayudaran a reunir información, para hacer un análisis global de lo que está ocurriendo o en qué situación se encuentra nuestra empresa.

Tabla 4

3.7 Técnicas e Instrumento de Investigación

| Técnicas | Instrumentos |
|-----------------|---------------------|
| Entrevista | Formulario |
| Encuesta | Cuestionario |

Autor: Fuertes, E (2020)

Entrevista: Es una comunicación generalmente entre entrevistado y entrevistador, debidamente planeada, con un objetivo determinado para tomar decisiones que la mayoría de las veces son benéficas para ambas partes. (Sanchez J. A.-E., pág. 55)

La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado, Este término entrevista proviene del francés “entrevier”, que significa verse uno al otro. (Lopez, 2004, pág. 8)

Encuesta: Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de persona .La encuesta permite obtener datos de manera más sistematizada que otros procedimientos de observación. (Grasso, 2006, pág. 13)

3.8 Procedimientos de la investigación

Para este proyecto se empleará la técnica de la encuesta y la técnica de la entrevista, para obtener datos de manera más sistemática, los cuales serán muy importantes para la toma de decisiones.

Se trabajará con un formulario relacionado al desempeño laboral del personal, el cual tendrá preguntas específicas para que el evaluador obtenga resultados específicos y el empleado será evaluado en tres puntos con son la Iniciativa durante su trabajo, segundo el compromiso a la empresa, tercero el desempeño laboral, cuarto la relaciones interpersonales y el trato hacia los clientes y por último punto el conocimiento de su trabajo y cumple con las normas de control de los procesos.

Encuesta a los Clientes

Se elaborara un cuestionario con diez preguntas, se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden se establecerá de acuerdo a las circunstancias de los empleados y clientes de la empresa Esto nos ayudara a determinar las situaciones que ocurren con normalidad dentro de los procesos administrativos de la empresa y los cuales estén directamente relacionados con la atención al cliente .Logrando así obtener resultados favorables para seguir avanzando con el proyecto de Investigación .

Entrevista a los trabajadores

Estará formado por 10 preguntas, relacionadas al tiempo en la empresa a sus actitudes y sus objetivos a futuro en la empresa y que hacer en el presente para tener un buen futuro dentro de la empresa.

La entrevista permitirá tener tres conceptos distintos, de los diferentes actores en la empresa para conocer si las preguntas serán de gran ayuda para corregir ciertas situaciones que no den suceder y ni se deben volver a repetir. Con todo esto se pretende tener a una empresa con parámetros bien claros para cumplir correctamente los procesos en cada una de las área

CAPÍTULO 4

Análisis e interpretación de resultados

4.1 Encuesta

1. ¿Cómo es el Trato y amabilidad de parte del personal?

Tabla: 5

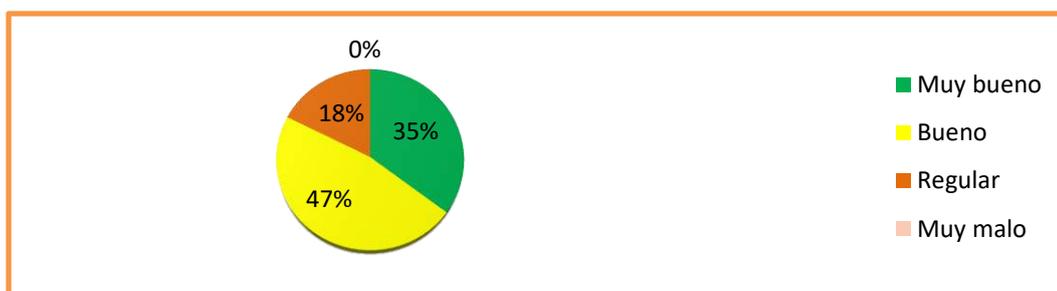
Trato y Amabilidad

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 6 | 35% |
| Bueno | 8 | 47% |
| Regular | 3 | 18% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 1 Trato y Amabilidad

Fuente: Datos de la investigación



Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el buen trato y la amabilidad se están llevando a cabo, pero cabe recalcar que la calificación buena tiene un porcentaje mayor que la muy buena, y en esto se encaminara el proyecto para mejorar la atención al cliente.

2. ¿Existe eficacia y Rapidez en el momento de la atención?

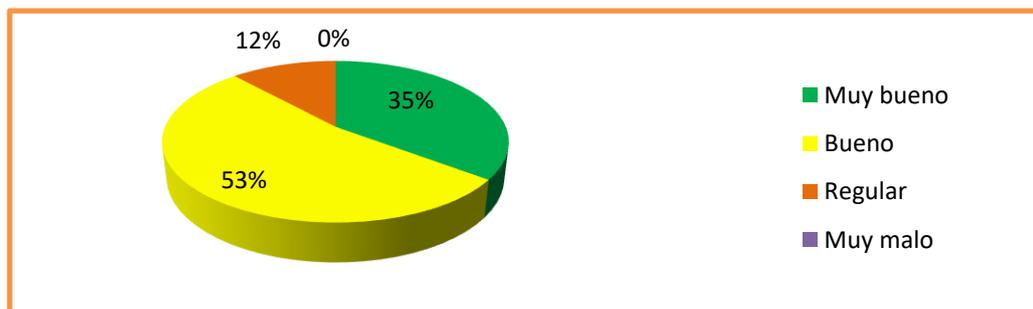
Tabla: 6

Eficacia y Rapidez

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 6 | 35% |
| Bueno | 9 | 53% |
| Regular | 2 | 12% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 2 Eficacia y Rapidez



Fuente: Datos de la investigación

Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

Es notorio que la calificación buena es superior en porcentaje debido a que en ocasiones existen retrasos al momento de hacer un presupuesto para trabajar en un vehículo. Todo esto se analizará para hacer los ajustes correspondientes y evaluar a cada asesor en cada una de sus responsabilidades para conocer el porqué, de los retrasos en la entrega de los presupuestos, ya que no solo genera molestia al cliente, sino que los ingresos se ven afectados por la ineficiencia del personal.

3. ¿Se realiza un chequeo del vehículo antes de proceder a hacer algún trabajo?

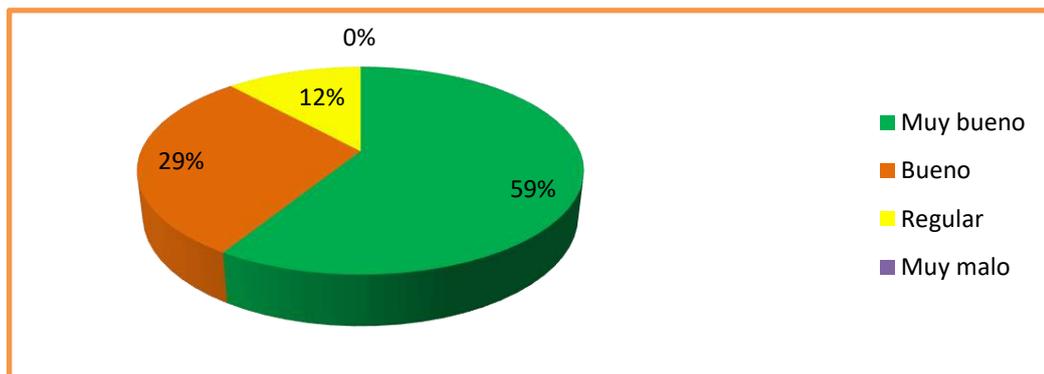
Tabla: 7

Revisión

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 10 | 59% |
| Bueno | 5 | 29% |
| Regular | 2 | 12% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 3 Revisión



Fuente: Datos de la investigación
Autor: Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

Se evidencia que los trabajadores en su mayoría, realizan revisiones de los vehículos antes de hacer los trabajos, pero hay otro porcentaje que refleja, que esa revisión no es tan efectiva porque una vez revisado y trabajando el vehículo aparecen más arreglos que el vehículo necesita.

El otro porcentaje nos indica que no se están tomando en cuenta ciertos detalles para dar un correcto diagnóstico del vehículo, esto hará que el cliente confíe en el trabajo que se realizara en su vehículo.

4. ¿Se retrasa el trabajo y no se entrega el vehículo a tiempo?

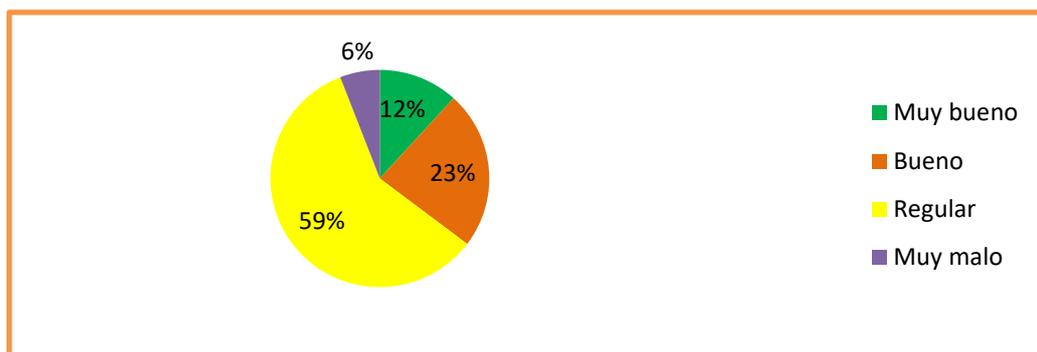
Tabla: 8

Trabajo

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 2 | 12% |
| Bueno | 4 | 24% |
| Regular | 10 | 59% |
| Muy malo | 1 | 6% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 4 Trabajo



Fuente: Datos de la investigación
Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

Es evidente que hay un problema en la entrega de los trabajos, esto no es favorable para la imagen de la empresa, por esto se analizaran los procesos de compra, el tener una buena rotación de repuesto para ser más eficiente en la entrega de un trabajo y supervisar el tiempo que le toma al mecánico para instalar los repuestos solicitados y de esta forma cumplir con la hora acordada con el cliente.

5. ¿Evidencia de claridad en las proformas del trabajo a realizar?

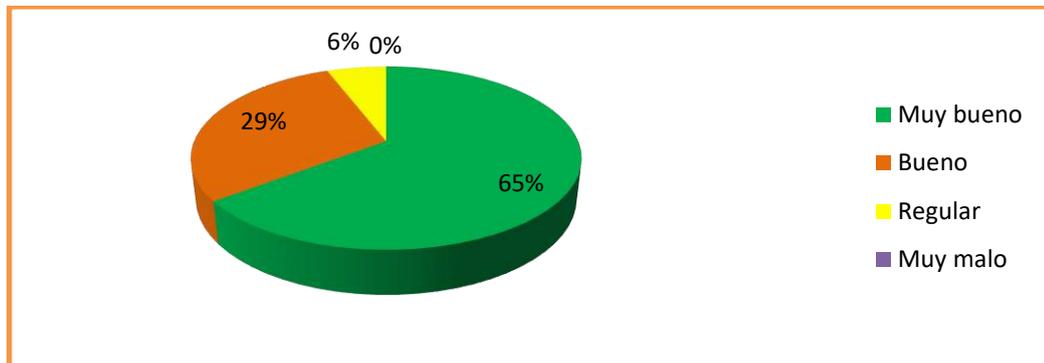
Tabla: 9

Claridad

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 11 | 65% |
| Bueno | 5 | 29% |
| Regular | 1 | 6% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 5 Claridad



Fuente: Datos de la investigación

Autor: E. Fuertes

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos se observa que existe una cierta comunicación con los clientes al momento de dar un asesoramiento o transmitir una información acerca de los precios o repuestos a colocar en el vehículo. Por otro lado, existe un porcentaje menor que el anterior, esto indica que hay que analizar todo este proceso para que el cliente pueda estar conforme y refiera a otros.

6. ¿Los empleados tienen conocimiento y responden a las preguntas de los clientes?

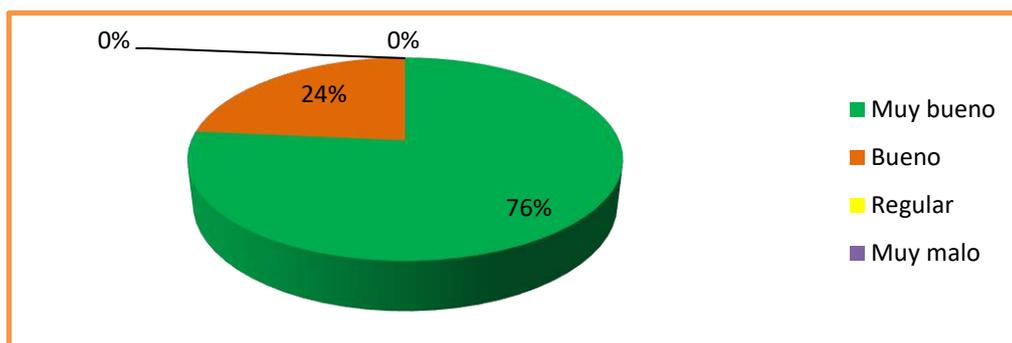
Tabla: 10

Experiencia

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 13 | 76% |
| Bueno | 4 | 24% |
| Regular | 0 | 0% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 6 Experiencia



Fuente: Datos de la investigación

Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

Es notable que el tecnicentro cuenta con un personal que tiene conocimientos y la experiencia para realizar sus funciones y de la misma forma responder cualquier pregunta que el cliente necesite ser respondida, pero la investigación también arroja que hay una cierta desconfianza con los trabajos que realizan los mecánicos, por eso se laboraran normas de control para evitar estas acciones por parte de los mecánicos.

7. ¿Se ofrecen descuentos y promociones por los trabajos?

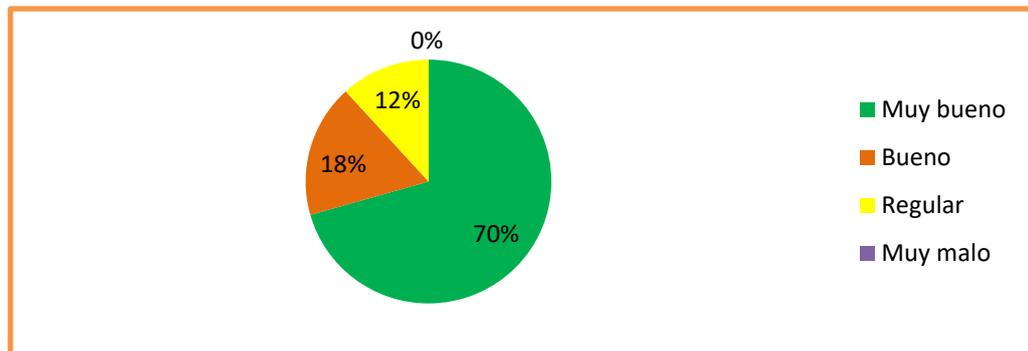
Tabla: 11

Promociones

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 12 | 71% |
| Bueno | 3 | 18% |
| Regular | 2 | 12% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 7 Promociones



Fuente: Datos de la investigación

Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

Como resultado de la encuesta es evidente que hay diferentes descuentos que se le otorgan al cliente por sus trabajos realizados y también se le da descuentos adicionales por algún retraso en los trabajos. Hay que reconocer que promociones no se realizan con frecuencia, pero se hará un plan a corto y largo plazo para fidelizar a nuestros clientes con promociones que sean agradables a su presupuesto.

8. ¿Las instalaciones se encuentran limpias durante su trabajo?

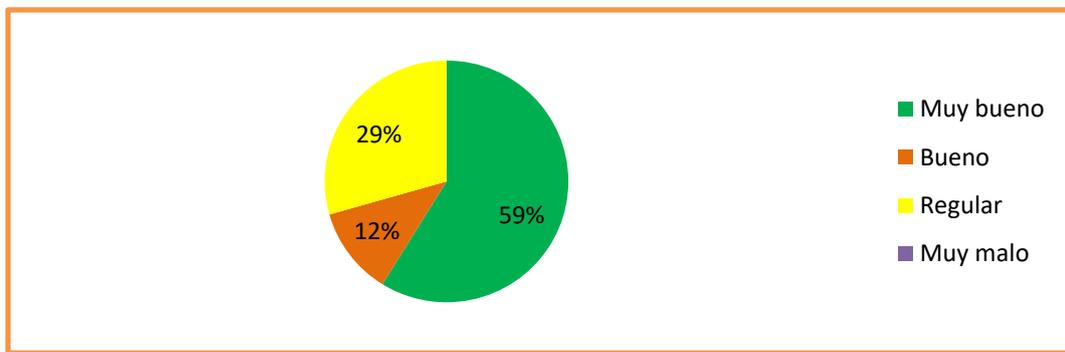
Tabla: 12

Instalación

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 10 | 59% |
| Regular | 5 | 29% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico 8 Instalación



Fuente: Datos de la investigación

Autor: Fuertes E. (2020)

Análisis e Interpretación

Se observa un porcentaje favorable para la administración, pero no lo suficiente para conformarse hay que seguir mejorando en el orden y la limpieza del tecnocentro.

También se observa un porcentaje menor que da a conocer que no están conforme con el orden y la limpieza ya que hay detalle que se deben corregir por parte de los mecánicos ya que ellos después de terminar un trabajo ellos deben tomarse un poco de tiempo para recoger sus herramientas y dejar limpio el lugar de trabajo.

9. ¿Se respeta el orden de ingreso de los vehículos, para proceder a realizar el trabajo?

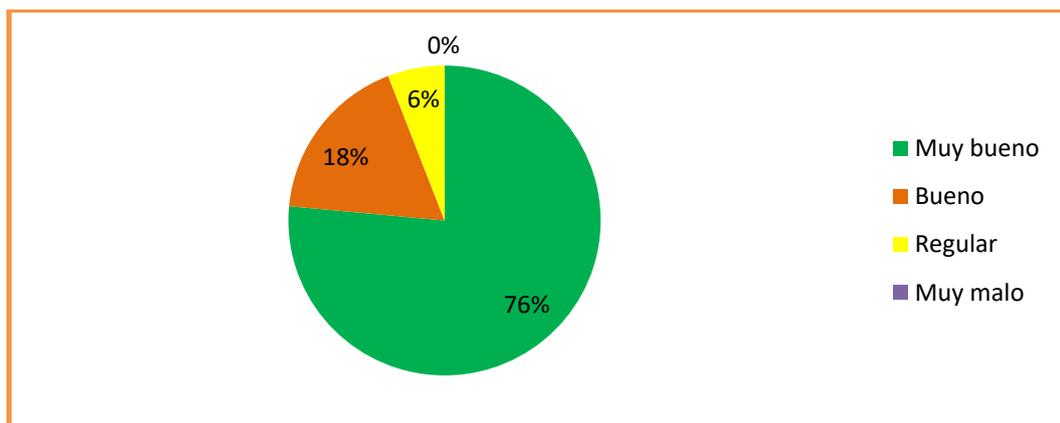
Tabla: 13

Organización

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 13 | 76% |
| Bueno | 3 | 18% |
| Regular | 1 | 6% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico 9 Organización



Fuente: Datos de la investigación

Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

Se observa que en la mayor parte del tiempo se respeta el turno de llegada, aunque en ocasiones, por reservar turnos a clientes que regresen después de un tiempo determinado, se incurre en que se desorganice un poco. Por esta razón se colocará un cono con el número en la parte superior del vehículo para establecer un orden y que todos estén observando cómo se sigue el orden.

10. ¿El taller cuenta con herramientas modernas, para realizar los trabajos?

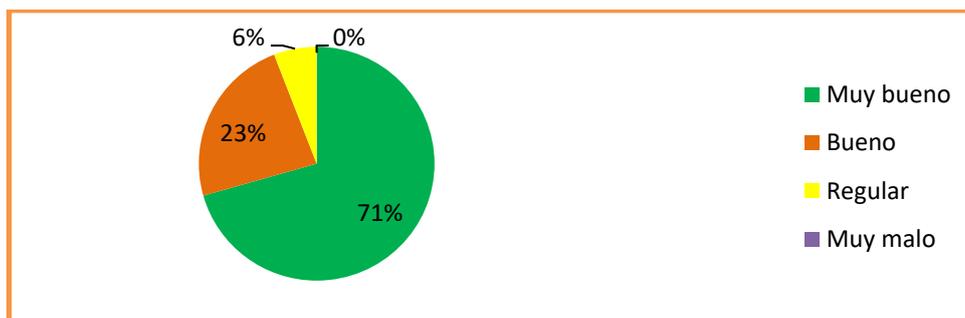
Tabla: 14

Herramientas

| Opciones | Cantidad | Porcentaje |
|-----------|----------|------------|
| Muy bueno | 12 | 71% |
| Bueno | 4 | 24% |
| Regular | 1 | 6% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Autor: Fuertes, E. (2020)

Gráfico: 10 Herramientas



Fuente: Datos de la investigación
Autor: Fuertes, E. (2020)

Análisis e Interpretación

En este Tecnocentro a comparación con otros si cuenta con ciertas herramientas modernas pero no la suficiente para agilizar los trabajos que se realizan a diario, sus instalaciones son amplias, pero se han dejado de hacer los respectivos mantenimientos a los equipos que están involucrados a diario en el trabajo que se realiza.

La Entrevista

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. Heinemann propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo, visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación. Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. (Bravo, 2013, pág. 163)

4.2 Entrevista

Objetivo: Obtener las opiniones de los diferentes jefes de cada departamento para verificar la situación actual de la empresa. Y así también conocer la situación de cada empleado.

| Formulario | Gerente General | Administrador de taller | Jefe de recursos humanos |
|--|---|--|---|
| 1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa? | 8 Años | 3 Años | 4 Años |
| 2. ¿Cómo considera usted, la situación actual de la empresa? | La considero buena pero con detalles que hay que mejorar y tener mejor participación del mercado. | Siempre hay que hacer cambios para obtener mejores resultados y no hay que dejar de lado al cliente interno. | Se considera que el personal que ingresa está comprometido con la empresa. |
| 3. ¿Qué experiencia ha podido obtener en su cargo, que han ayudado en su desempeño dentro de la empresa? | Todas han sido muy buenas porque me pudieron ayudar a superarme y ser mejor de lo que esperaba. | El trato con los empleados es único se requiere de paciencia y disciplina. | Estar atento a las necesidades del empleado es una prioridad para que él pueda desempeñar bien sus funciones |
| 4. ¿Por qué es muy importante tener una buena comunicación con los colaboradores? | Porque de esta forma se pueden verificar el cumplimiento de los procesos. | De esta forma se puede evaluar si se están cumpliendo los objetivos o que hay que cambiar para mejorarlo. | Porque de esta manera el empleado tiene el conocimiento de cuál es su responsabilidad y que se deben cumplir. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | |
| 5. ¿Cómo considera usted que se puede motivar a los colaboradores? | Otorgando un reconocimiento por cumplir con los reglamentos de la empresa. | Que el pago de las comisiones sea justo y acorde a todos los trabajos realizados dentro del mes. | Se debe tener presente la fecha de nacimiento para celebrar sus cumpleaños. |
| 6. ¿Considera usted que el personal dispone de herramientas para realizar su trabajo y por qué? | Si dispone, pero se requieren de otras para hacer más rápido su trabajo. | En gran parte si tiene, pero hay otros elementos, como los elevadores que se deben hacer los respectivos mantenimientos | Si disponen de ellas, solo se debería hacer mayor seguimiento porque muchas herramientas se pierden. |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>7. ¿Cómo se podría mejorar la situación actual de la empresa?</p> | <p>Es invirtiendo en la construcción de nuevos puntos de venta y en la publicidad.</p> | <p>Haciendo una buena planificación antes de proceder a hacer inversiones que afecten a la empresa</p> | <p>Teniendo una mejor comunicación acerca de los nuevos empleados que ingresan</p> |
| <p>8. ¿De qué forma los trabajadores reciben capacitación para mejorar y estar actualizados en las nuevas técnicas de sus trabajos?</p> | <p>Ahora en estos tiempos no se han estado dando capacitaciones.</p> | <p>Se debería capacitar al personal por lo menos una vez al año.</p> | <p>Se debería hacer un plan para capacitar al personal y así cumplir con uno de los objetivos de la empresa.</p> |
| <p>9. ¿Existe una normativa de control del personal, para la atención al cliente?</p> | <p>Por el momento no existe, solo contamos con el reglamento interno de la empresa</p> | <p>Por el momento no existe, solo contamos con el reglamento interno de la empresa</p> | <p>No existe, pero se debería hacer para verificar el trato que se le está dando al cliente.</p> |
| <p>10. ¿La empresa otorga incentivos a los trabajadores que cumplan las normas de atención al cliente?</p> | <p>No, pero cumplen con el pago de sueldo pero se podría mejorar en incentivos</p> | <p>En las reuniones que tenemos, se analizan los resultados y se reconoce el esfuerzo puesto durante el mes.</p> | <p>No otorga incentivos, pero es una buena opción para mejorar el rendimiento del personal.</p> |

El porcentaje de las personas que calificaron como muy buena les agrada Porque hay una sala de espera con aire acondicionado, a pesar que le hace falta una cafetería, pero se ha elaborado un plan para mantenernos en esta calificación y superarla a medida que se trabaje en equipo y hacer de este tecnicentro el mejor.

4.3 Análisis e Interpretación de las entrevistas

De acuerdo a las respuestas que el administrador, el Jefe de Taller y Jefe de recursos humanos, nos ha brindado, ellos consideran que la empresa está atravesando una situación que en la actualidad y por comienzo del año suele suceder, el ingreso es menor es decir que no se está generando suficientes ingresos, pero el personal se encuentra comprometido y hacer lo necesario para mejorar los ingresos. Se menciona acerca de la comunicación, que es muy necesaria para el cumplimiento de los procesos y verificar el rendimiento del personal, al ellos estar cumpliendo con su responsabilidad quiere decir que estuvieron atentos a las indicaciones transmitidas por el departamento de recursos humano.

Dos pregunta fueron determinantes para el desarrollo de esta entrevista la la numero a siete y la numero nueve, porqué por medio de esta pregunta se conoce la situación actual que es un difícil ya que no se genera ingresos pero se propone que se planifique bien la inversiones, mejorar la publicidad y las promociones para el cliente, esto captará su atención y se acercarán al tecnicentro para hacer los arreglos necesarios a su vehículos, pero debemos preparar al personal para brindar un buen servicio ,creando normas de control para evaluar el servicio que el personal brinda a diario .

Todas las respuestas están relacionadas y apunta a que se deben hacer ciertos cambios para obtener resultados que ayuden al verdadero

crecimiento de la empresa porque no solo está basado en los ingresos sino en toda su estructura y en cada uno de sus departamentos y para que todos estos trabajen con un solo objetivo de establecer una buena comunicación y respetar el orden jerárquico de la empresa.

4.4 Propuesta

Plan de normas de control

Objetivo: Elaborar un plan de normas de control para verificar el trabajo del personal y verificar los procesos administrativos de la Casa del Amortiguador, para mejorar la atención al cliente y proporcionarles satisfacción a los consumidores.

Plan de Normas de Control

| ¿Qué? | ¿Cómo? | ¿Quién? | ¿Cuánto? | ¿Dónde? | ¿Por qué? |
|--|---|--|---|--|--|
| Conservar el control de los procesos administrativos | Verificando a través de los superiores que exista organización, planificación y control de los procesos y principalmente en los procesos relacionados al cliente. | Gerente General, a través del Jefe de Taller de La casa del Amortiguador | Desde 04 octubre del 2019 hasta el 31 de diciembre del mismo año. | El Taller Automotriz La casa del Amortiguador ubicado en las calles Guaranda y Venezuela | Esto ayudará a mantener controlado cada uno de los procesos de la organización para que no se vuelva a incurrir en problemas que afecten al cliente. |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| Evaluar el rendimiento de los empleados a través de normas de control de calidad | Con el formato de evaluación del personal y con las encuestas realizadas a los clientes acerca del servicio que reciben por parte de los colaboradores | Jefe inmediato o Jefe de taller de La casa del Amortiguador | Todas las semanas, por el tiempo de la duración del proyecto y después no dejar de hacerlos para mantener el control de los procesos | El Taller Automotriz La casa del Amortiguador ubicado en las calles Guaranda y Venezuela | Ayudará a conocer la situación en que se encuentra el colaborador y a través de la entrevista se puede confirmar si el cliente está saliendo del taller satisfecho por la atención |
| Generar Reconocimiento a los empleados | Otorgando reconocimientos a los empleados, por cumplir los procesos y la normas de calidad en la atención al cliente. | Jefe del Departamento de Recursos Humanos | Se llevará a cabo en la terminación del proyecto 31-12-2019 | El Taller Automotriz La casa del Amortiguador ubicado en las calles Guaranda y Venezuela | Esto ayudara que los trabajadores se esfuercen por trabajar con mayor eficiencia y eficacia con el cliente, por el beneficio de la empresa. |
| Capacitación para los empleados del Taller Automotriz la casa del Amortiguador. | Se capacitará en base a las técnicas de atención al cliente y los debidos procesos que se deben cumplir para ser eficientes y eficaces al momento de atender al cliente | Ingeniero. Juan Murillo | Desde 05-07 de Octubre del 2019 05-07 Noviembre, 05-07 Diciembre | El Taller Automotriz La casa del Amortiguador ubicado en las calles Guaranda y Venezuela | Porque en la investigación se detectaron falencias en la atención al cliente y que no se obedecían ciertos procesos porque los creían innecesarios |

Plan de Capacitación

Objetivo: Proporcionar al empleado conocimiento adicional para ser más eficiente y brindar satisfacción al cliente.

Tabla: 15 Plan de Capacitación

| Tema | Fecha | Hora | Responsable | Lugar |
|--|--------------------------------|-------------|--------------------|---|
| Atención y Servicio al cliente | 05-06-07 de Octubre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de L casa del Amortiguador Casmosur |
| Tipos de Comunicación | 21-22-23 de Octubre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de L casa del Amortiguador Casmosur |
| Manejo de conflictos Internos | 05-06-07 Noviembre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de L casa del Amortiguador Casmosur |
| Aplicación de los procesos Administrativos | 20-21-22 de Noviembre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de L casa del Amortiguador Casmosur |

| | | | | |
|--|--------------------------------|-------------|-------------------|--|
| Manejo de Objeciones por parte de los clientes | 04-05-06 de Diciembre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de L casa del Amortiguador Casmosur |
| Capacitación acerca del producto que se está comercializando | 19-20-21 Diciembre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de L casa del Amortiguador Casmosur |
| Manejo de Objeciones por parte de los clientes | 04-05-06 de Diciembre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de L casa del Amortiguador Casmosur |
| Capacitación acerca del producto que se está comercializando | 19-20-21 Diciembre del 2019 | 14h00-16h00 | Ing. Juan Murillo | Sala de reuniones de La casa del Amortiguador Casmosur |

Presupuesto

| Ingresos | Cantidad |
|---|---------------|
| Gastos asignados para el proyecto de atención al cliente en la empresa “ La casa del Amortiguador “ | 650,00 |
| | |
| Total de Ingresos | 650,00 |

| Ingresos | Cantidad |
|---|---------------|
| Verificar el control de los procesos administrativos | 100,00 |
| Capacitar al personal de la empresa | 350,00 |
| Evaluar el rendimiento en sus funciones | 100,00 |
| Generar reconocimientos al personal por el cumplimiento de las normas | 100,00 |
| | |
| Total de Ingresos | 650,00 |

Se colocaron con detalle cada una de las actividades a realizar en el tiempo que dure el proyecto teniendo un valor de \$650.00 dólares como presupuesto para llevar a cabo todas las actividades para mejorar la atención del servicio al cliente en el Tecnicentro La casa del amortiguador.

Una de las actividades será la verificación que cuenta con un valor de \$100.00dolares la cual será la encargada de verificar los procesos y como se están cumpliendo, la segunda actividad cuenta con un valor de \$350.00 dólares para dar capacitación, un personal se encargara de evaluar el rendimiento y como se están cumpliendo los procesos de atención, seguido de eso tenemos \$100.00 dólares para dar reconocimiento al esfuerzo de los empleados.

4.5 Conclusiones

Según el proyecto de investigación aplicado a la empresa “La casa del Amortiguador”.

- Se investigaron las técnicas de normas de control y atención al cliente.
- Se determinaron los métodos y técnicas adecuados al proyecto de investigación.
- Se debe diseñar un plan de normas de control en el taller automotriz “La casa del Amortiguador”
- No existe un plan de motivación, para mejorar la productividad de la empresa “La casa del Amortiguador”
- No existe una buena comunicación entre la administración y los colaboradores de la empresa.
- No está establecido un plan de asignación de porcentajes de comisiones para los trabajos realizados por los colaboradores.
- No existe un cronograma establecido para dar capacitación al personal, por lo menos cada seis meses.
- No existe una buena relación entre la empresa y los proveedores de mercadería, esto retrasa la entrega de los trabajos.

4.6 Recomendaciones

- Se recomienda dar seguimiento a la evaluación del personal para verificar si está recibiendo la información adecuada para mejorar en cada una de sus funciones y principalmente se pueda brindar un buen servicio.
- Hacer las verificaciones periódicas como se estableció en el plan para verificar el cumplimiento de los procesos que lleva a cabo la organización.
- Que se verifique el porcentaje de las comisiones por los trabajos realizados por el personal ya que esto forma parte de sus derechos y lo propuesto por el Gerente General.
- Se recomienda analizar la situación actual con los proveedores, para dar solución a los pagos o algún asunto pendiente que este impidiendo tener una buena relación, con el objetivo de disponer del stock suficiente y de esta manera ser más eficientes con el tiempo de nuestros clientes.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las normas de control y mejorar los canales de comunicación por parte de la administración y los colaboradores de la empresa.
- Se sugiere realizar un plan de asignación de porcentajes de comisiones para los trabajos realizados por los colaboradores
- Establecer un cronograma de capacitaciones para el personal cada seis meses.
- Mejorar la relación entre la empresa y los proveedores de mercadería para que la entrega de los trabajadores sea inmediata.

Bibliografía

Humanidades . (2019 de julio de 19). Obtenido de Concepto de definiciones redaccion :
<https://conceptodefinicion.de/civilizacion/>

gestiopolis. (23 de Marzo de 2001). Recuperado el Martes de Noviembre de 2019, de
<https://www.gestiopolis.com/que-es-abastecimiento/>

Constitución del Ecuador . (20 de 10 de 2008). Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Ecured. (14 de Diciembre de 2010). Obtenido de
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ago_7-4CkMEJ:www.ecured.cu/Desempe%25C3%25B1o_laboral+%&cd=14&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec

Habilidades de Liderazgo . (20 de mayo de 2016). Obtenido de
<http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

deconceptos.com. (Marzo de 2017). Recuperado el Martes de Noviembre de 2019, de
<https://deconceptos.com/general/procedimiento>

Abascal, E. (2005). Análisis de encuestas. ESIC Editorial.

Aguiar, V. (2007). El Mercado Laboral Ecuatoriano Propuesta de una Reforma. Ecuador:
Eumed.net .

Alcázar, B. F.-R. (Agosto de 2011). Modelo de Gestión Documental de la RTA.
Recuperado el Lunes de Noviembre de 2019

Alles, M. (2006). Selección por competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Amortiguador, L. c. (s.f.). Recuperado el 03 de Febrero de 2020, de
<http://www.lacasadelaamortiguador.ec/nosotros.php>

Ancín, J. M. (2001). La distribución Comercial . En La distribución Comercial Opciones
estratégicas (pág. 296). España-Madrid : ESIC Editorial .

Andrea, G. C. (27 de Junio de 2018). <https://blog.cognifit.com/es/importancia-motivacion>. Recuperado el martes 26 de Noviembre de 2019

- Arias. (2014). Metodología de la Investigación . Recuperado el 15 de Septiembre de 2019, de http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html
- Arias, F. G. (2006). EL PROYECTO de INVESTIGACIÓN. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Baro, M. (1983). Introducción a la psicología social. Aragón, Barcelona : Editorial UOC.
- Bartis, P. (1985). Investigación de Campo . En P. Bartis, Introducción a las técnicas de la investigación de campo (pág. 2). Chicago : American Folklife Center .
- Carmen Maria, S. F. (2008). Calidad de servicios:el camino hacia la fidelidad del consumidos . En Calidad de servicios:el camino hacia la fidelidad del consumidos (págs. 60-61). Universidad de Almería.
- Cazau, P. (2006). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN. Buenos Aires .
- Cecibel, F. V. (2016). Recuperado el 12 de 09 de 2019, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2833/1/An%C3%A1lisis%20para%20mejorar%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20la%20empresa%20Sidelc%20c%C3%ADa.%20Ltda.%20En%20la%20ciudad%20de%20Guaya>
- César Mayorga Abril Mery Ruiz, L. M. (2006). Los procesos de producción y la productividad en la industria del calzado ecuatoriano .
- Coopers y Lybrand. (1997). Nuevos Conceptos de control interno . España-Madrid: Diaz de Santos .
- Cornejo, A. (2008). El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humanos . Emtelequia, 98-102.
- Couso, R. P. (2005). La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente . España: Editorial,Vigo.
- Delgado, R. C. (2009-2013). Plan Nacional de Desarrollo . Quito-Ecuador .
- Diaz, C. y. (2008). Ciencias Generales . Negotium , 35.
- Espinoza, D. E. (Noviembre de 2016). <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>. Recuperado el 16 de Septiembre de 2019, de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>

- Fincer, L. (12 de Septiembre de 1990). www.lexis.com.ec. Recuperado el 16 de Diciembre de 2019, de <file:///C:/Users/VERONICA/Downloads/Ley%20%20Org%C3%A1nica%20de%20Defensa%20del%20Consumidor.pdf>
- Gagné, R. (1976). <http://files.uladech.edu.pe>. Recuperado el lunes de Noviembre de 2019
- Gaitan, R. E. (2015). Control Interno y Fraudes. Colombia-Bogota: Angelica Grcia .
- García, P. A. (2008). Los procedimientos . Barcelona -España .
- Gloria Berengeuer Concri, M. A. (2014). Comportamiento del consumidor. España-Barcelona : UOC publishing.
- Gómez, H. S. (1999). Servicio al cliente . Mexico .
- Gomez, M. M. (2006). Introduccion a la metodologia Cientifica . Argentina : Editorial Brujas .
- Grasso, L. (2006). Encuestas . Argentina-Codova : Editorial Brujas .
- Guillén, M. d. (2003). La Gestion Empresarial . En La Gestion Empresarial (pág. 36). España-Madrid: Ediciones Diaz de Santos .
- Gustavo, P. R. (14 de Septiembre de 2014). El telegrafo . Recuperado el Viernes de Enero de 2020, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/el-codigo-del-trabajo-ecuatoriano-1938-2014>
- Hernandez, B. R. (15 de Noviembre de 2011). es.scribd.com. Recuperado el Martes de Noviembre de 2019
- Iberica, H. (2019). Loctit Terrosón. Recuperado el 17 de Noviembre de 2019, de <https://blog.reparacion-vehiculos.es/los-primeros-talleres-de-coches-de-la-historia>
- Identificación de los riesgos . (s.f.). Recuperado el Lunes de Noviembre de 2019
- James, W. (1890). Máster Paidopsiquiatría . Barcelona .
- Kelsen, H. (2016). Boletín Mexicano de Derecho Comparado . Recuperado el 20 de Septiembre de 2019, de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/1104/1362>
- Kluwer, W. (s.f.). Wolters Kluwer. Recuperado el Lunes de Noviembre de 2019

- Lamata, F. (1998). Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos.
- Lopez, A. A.-A. (2004). El proceso de la entrevista. Mexico -Limusa : Limusa S.A.
- López, P. L. (2004). scielo. Recuperado el Domingo de Enero de 2020, de www.scielo.org.bo › scielo
- López, S. C. (2018). www.cibnor.gob.mx. Recuperado el Lunes de Noviembre de 2019
- M.Coll, J. C. (mayo de 2009). Contribuciones a las Ciencias Sociales . Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>
- Manzano, J. S. (Julio de 2015). es.scribd.com. Recuperado el Lunes de Noviembre de 2019
- Mazariegos, M. I. (2015). Motivacion y desempleo laboral . Quetzaltenango .
- Mendoza, M. B. (2013). Desarrollo Local Complementario . Fundación Universitaria Andalu .
- Meyer., B. V. (12 de Septiembre de 2006). Noemagico. Recuperado el 02 de Febrero de 2020, de <https://noemagico.blogia.com>
- Michavila, F., Martínez, J. M., & Martín-González, M. (2018). Empleabilidad de los titulados universitarios en España. Proyecto OEEU. Salamanca.
- Millan, E. G. (2006). Gestion de desempeño. España: Harvard Business School.
- Morales, J. E. (2018). Dirección personal.com . Obtenido de http://www.direcciondepersonal.com/analisis_de_puesto.pdf
- Nogales, Á. F. (2004). Investigación y técnicas de mercado. España: ESIC Editoria.
- O-Ramos, D. L. (2010). [scielo.org.mx](http://www.scielo.org.mx). Recuperado el Martes de Noviembre de 2019, de https://www.google.com/search?q=definicion+de+variedad+segun+autores&rlz=1C1CHBD_esEC787EC787&oq=definicion+de+variedad+segun+autores&aqs=chrome..69i57j0.16368j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Paneque, R. J. (1998). Metodología de la Investigación. La Habana, : Ciencias Médicas del Centro Nacional de.
- Paneque, R. J. (1998). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. La Habana: Ciencias Médicas del Centro Nacional de.

- PANEQUE, R. J. (1998). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN . La Habana, Cuba : Editorial de Ciencias Médicas del Centro Nacional de.
- Peña, M. S. (2010). Gestion del Conocimiento . En M. S. Peña. España : Lorena Bello-Maria Martinez .
- Porras, A. (2009). Las reformas laborales en el Ecuador . Quito: ABYA-AYALA .
- R.David, F. (2003). Administracion Estrategica. En F. R.David. Mexio: Quintanar Duarte .
- RAFAEL, V. P. (2015). Tesis de posgrado . Recuperado el 12 de 09 de 2019, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89590/D-CSH95.pdf>
- Ribadeneira, J. (31 de Agosto de 2014). <https://automagazine.ec/el-primer-automovil-que-circulo-en-quito/>. Recuperado el 26 de Noviembre de 2019
- Rocha, C. I. (2015). Metodologia de la Investigacion . En C. I. Rocha. Mxico : Lilia Guadalupe Aguirre Iriarte .
- Salcedo, D. J. (24 de Septiembre de 2014). Derecho Ecuador.com. Recuperado el 16 de Diciembre de 2019, de <https://www.derechoecuador.com/derecho-al-trabajo-y-seguridad-social-nuevos-tipos-penales>
- Sanchez, J. (2011). Control de Gestión del desempeño . Editorial Thomson Reuters .
- Sanchez, J. A.-E. (s.f.). La entrevista en la Organizacion . Guatemala : http://biblio3.url.edu.gt/Libros/la_entrevista/4.pdf.
- serna, H. (1999). Servicio al cliente . Mexico.
- Significados. (2016). Significados. Recuperado el Lunes de Noviembre de 2019
- Suero, J. M. (2001). Etica Profesional en la Ciencias Humans y Sociales . 2001: Huerga y Fierro editores .
- TES. (04 de ENERO de 2020). TECNOLOGICO ESPIRITU SANTO . Obtenido de <https://www.tes.edu.ec/organigrama-institucional>
- Tschohl, J. (1972). Como conservar clientes con un buen servicio . Service Quality Institute .
- Ucha, F. (Abril de 2012). <https://www.definicionabc.com/general/desconocer.php>. Recuperado el martes 26 de Noviembre de 2019
- Ucha, F. (Julio de 2013). Definicion ABC. Recuperado el Lunes de Noviembre de 2019

Varios. (18 de Mayo de 2017). Milenio . Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-politecnica-de-tulancingo/que-es-el-reciclaje>

Vasquez, A. (2008). Obtenido de <http://personales.upv.es/igil/Gestion.PDF>

Vega, L. U. (2005). Rendimientos de la Construcción . Hermosillo-Sonora: Uni-son.

Vela, A. M. (2003). El formador en la empresa . Madrid : ESIC .

Wigodski, J. (2010). Metodología de la Investigacion. Recuperado el 22 de Septiembre de 2019, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Zepeda, J. R. (2007). DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD Y DIFERENCIA POLITICA . MEXICO .

Anexos

Carta de Aceptación



Guayaquil, 21 de Agosto del 2019

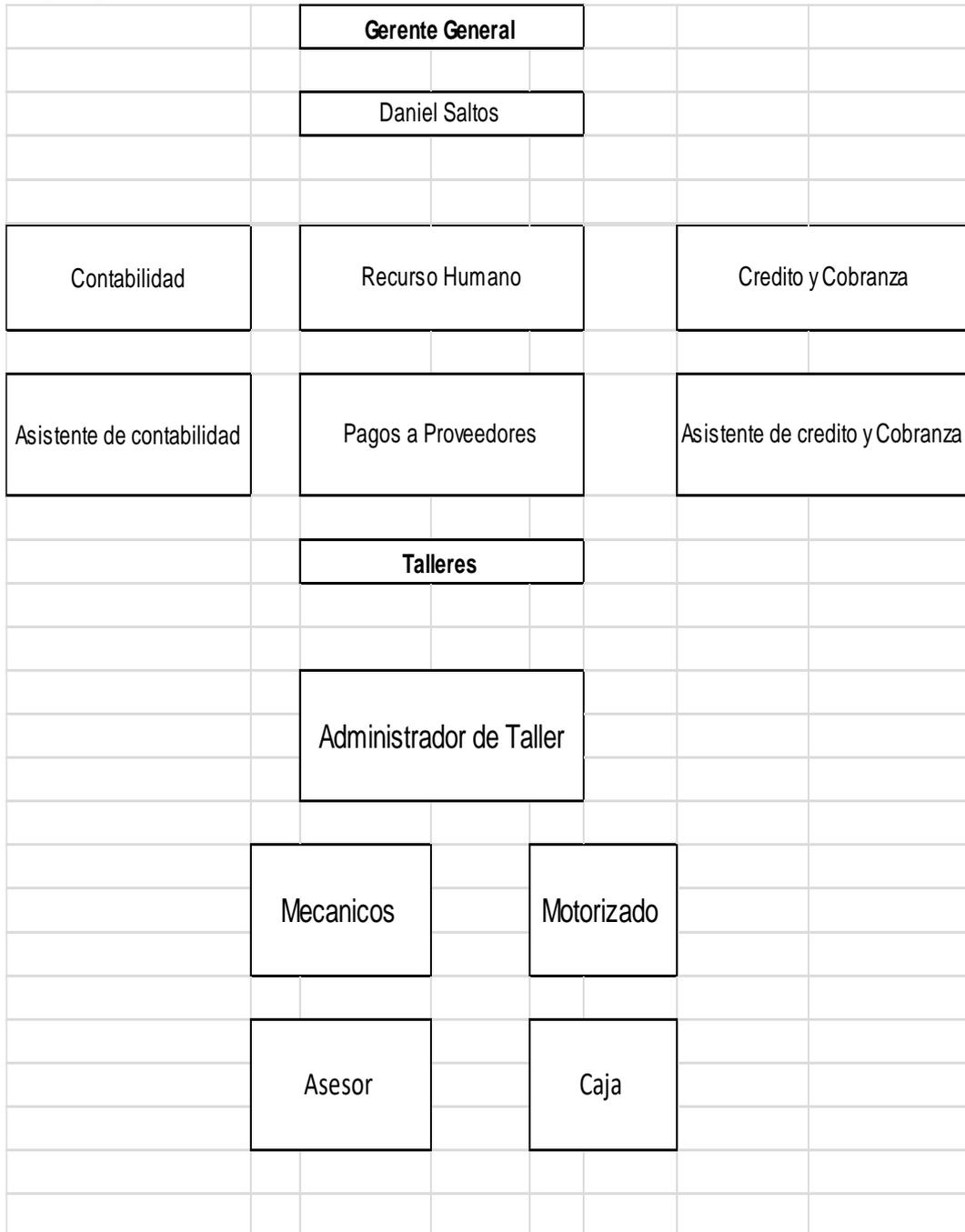
Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. Edwin Rolando Fuertes con C.I.:0917736456 alumnos del Instituto tecnológico Bolivariano de Tecnología se le ha autorizado realizar su proyecto de graduación en nuestra empresa, teniendo esta una orientación al desarrollo laboral, profesional y ético, teniendo como fecha de inicio el 05 de Agosto del 2019 y culminando el 30 de Septiembre del 2019, en el área Administrativa .

Atentamente

Gerente General Daniel Saltos

Anexo 1

Organigrama de la empresa



Elaborado por Edwin Fuertes

Anexo 2

Misión. - Somos la cadena de auto partes y servicios más completa del país, comprometidos en ofrecer todo para el mantenimiento preventivo de tu vehículo.

Estamos respaldados por un equipo humano altamente calificado y proveedores que cumplen los más altos estándares de calidad. Participamos en los planes de preservación del medio ambiente, con el fin de proteger el entorno y garantizar el bienestar y el desarrollo de la comunidad.

Anexo 3

Visión.- Ser la mejor opción en la provisión de llantas, auto partes y servicios para el mantenimiento del parque automotor del país, con mayor cobertura a nivel nacional, asesoría y atención personalizada para nuestros clientes, siendo así líderes incuestionables en el mercado.

Logotipo de la empresa

***La Casa del
Amortiguador***

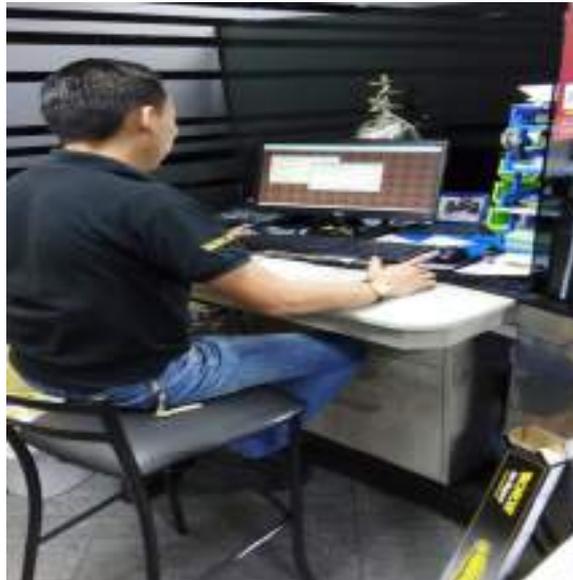
Distribuidor oficial de

MONROE®

Fotos



Se realiza un inventario parcial de los repuestos en bodega, para constatar que la cantidad de mercadería existente en bodega sea la misma que está en sistema.



Se hace una cotización para uno de nuestros clientes, detallando cada uno de los trabajos a realizar



Se verifica el código de una batería para vender a un cliente de un Chevrolet Aveo.



Se está confirmando dos mercaderías que se encuentran sin código, para etiquetarlo y así poder venderlo

Encuesta para los Clientes

Buenas tardes Estimado cliente, mi nombre es Edwin Fuertes, soy trabajador de la empresa "La casa del Amortiguador"

Instrucciones: Seleccione con una x dentro de cuadro de su preferencia.

Objetivos: Obtener información relevante del servicio que se realiza a diario para conocer las falencias de nuestro trabajo y como el cliente consideran que es el trato hacia ellos.

| Atención al cliente | Marque con una X según su preferencia | | | |
|---|---------------------------------------|-------|---------|----------|
| | Muy bueno | Bueno | Regular | Muy malo |
| 1. ¿Cómo es el Trato y amabilidad de parte del personal? | | | | |
| 2. ¿Existe eficacia y Rapidez en el momento de la atención? | | | | |
| 3. ¿Se realiza un chequeo del vehículo antes de proceder a hacer algún trabajo? | | | | |
| 4. ¿Se retrasa el trabajo y no se entrega el vehículo a tiempo? | | | | |
| 5. ¿Evidencia de claridad en las proformas del trabajo a realizar? | | | | |
| 6. ¿Los empleados tienen conocimiento y responden a la preguntas de los clientes? | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 7. ¿Se ofrecen descuentos y promociones por los trabajos? | | | | |
| 8. ¿Las instalaciones se encuentran limpias durante su trabajo? | | | | |
| 9. ¿Se respeta el orden de ingreso de los vehículos, para proceder a realizar el trabajo? | | | | |
| 10. ¿El taller cuenta con herramientas modernas , para realizar los trabajos | | | | |

¡La encuesta ha finalizado!
 gracias por su tiempo y colaboración.
 Fuertes

Muchas
Nombre: Edwin
C.I:0917736456

Formulario para hacer la entrevista

La siguiente entrevista se la realiza con el Objetivo de Obtener una completa información para mejorar el servicio de atención al cliente en el taller automotriz “La casa del Amortiguador”.

Datos Informativos:

Lugar: _____

Hora de Inicio: _____ Hora de Culminación: _____

Nombre del Entrevistado: _____ Edad: _____

Nombre del Entrevistador: _____

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa?

2. ¿Cómo considera usted, la situación actual de la empresa?

3. ¿Qué experiencia ha podido obtener en su cargo, que han ayudado en su desempeño dentro de la empresa?

4. ¿Por qué es muy importante tener una buena comunicación con los colaboradores?

5. ¿Cómo considera usted que se puede motivar a los colaboradores?

6. ¿Considera usted que el personal dispone de herramientas para realizar su trabajo y por qué?

7. ¿Cómo se podría mejorar la situación actual de la empresa?

8. ¿De qué forma los trabajadores reciben capacitación para mejorar y estar actualizados en las nuevas técnicas de sus trabajos?

9. ¿Existe una normativa de control del personal, para la atención al cliente?

10. ¿La empresa otorga incentivos a los trabajadores que cumplan las normas de atención al cliente?
