



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE
ENTREGA DE DOCUMENTOS FINAL DE IMPORTACIÓN PARA LA
MICROEMPRESA ECUAMOVING INTERNATIONAL CARGO S.A., EN
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Autora: Gallegos Macías Luz Leonor

Tutor: PhD.–Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización del tutor	v
Certificación de la aceptación del CEGESCIT ...	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice de Tablas.....	x
Índice general.....	xi
Índice de Tablas.....	xii
Índice de figura	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	3
1.3 Situación conflicto.....	7
1.4 Formulación del problema.....	7
1.5 Variables de la investigación.....	7
1.6 Delimitación del problema.....	7
1.7 Evaluación del problema.....	9
1.8 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.8.1 Objetivos general.....	10
1.8.2 Objetivos específicos.....	10
1.9 Preguntas de la investigación.....	10
1.10 Justificación e importancia....	10
1.10.1 Viabilidad de la investigación.....	12
1.10.2 Viabilidad Administrativa.....	13
1.10.3 Viabilidad Técnica.....	13

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos.....	14
2.2 Antecedentes referenciales.....	20
2.3 Fundamentación Legal.....	24
2.4 Variables conceptuales de la investigación....	28
2.4.1 Variable Independiente.....	28
2.4.2 Variable dependiente.....	28
2.5 Definiciones conceptuales.....	29

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa.....	33
3.2 Diseño de la investigación.....	34
3.3 Tipos de investigación.....	35
3.4 Población y muestra.....	37
3.4.1 Población.....	37
3.4.2 Muestra.....	37
3.4.3 Tipos de muestra.....	38
3.5 Métodos teóricos de la investigación.....	38
3.6 Técnicas e instrumentos de la investigación....	39
3.7 Procedimientos de la investigación.....	39

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	40
4.2 Propuesta.....	53
4.3 Conclusiones.....	55
4.4 Recomendaciones.....	63
4.5 BIBLIOGRAFÍA.....	65

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1: Conflicto	8
Cuadro 2: Organigrama	35
Cuadro 3: Datos principales	36
Cuadro 4: Universo	37
Cuadro 5: Técnicas e instrumentos	39
Cuadro 6: Continuidad	40
Cuadro 7: Calidad	41
Cuadro 8: Inducción laboral	42
Cuadro 9: Herramientas a mejorar	43
Cuadro 10: Horarios de visitas	44
Cuadro 11: Recepción de cliente	45
Cuadro 12: Comportamiento del cliente	46
Cuadro 13: Comunicación	47
Cuadro 14: Trato al cliente	48
Cuadro 15: Efectividad	49
Cuadro 16: Plan de actividades	55
Cuadro 17: Cronograma de ejecución	56
Cuadro 18: Supervisión de servicio	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1: Logo	33
Figura 2: Continuidad	40
Figura 3: Calidad	41
Figura 4: Inducción laboral	42
Figura 5: Herramientas a mejorar	43
Figura 6: Horarios de visitas	44
Figura 7: Recepción de cliente	45
Figura 8: Comportamiento del cliente	46
Figura 9: Comunicación	47
Figura 10: Trato al cliente	48
Figura 11: Efectividad	49
Figura 12: Plan de actividades	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En España cualquier cliente que cotice o adquiera un bien o servicio es merecedor de un trato cordial, por eso es fundamental tener en cuenta cuales son los procesos de entrega a seguir al momento de mantener contacto de manera directa con el cliente. Tenemos que tener en cuenta que gracias a la participación del cliente nuestra empresa se mantiene activa en el sector empresarial generando ganancias.

Debido a la importancia del trato cordial entre vendedor y cliente, es fundamental contar con un manual de procedimiento de entrega que es una herramienta de organización que nos permite estandarizar las funciones que se emplean, dando como resultado el cumplimiento de nuestros objetivos. Actualmente a nivel mundial en diferentes organizaciones se llevan a cabo procedimientos que son estipulados por medio de un manual, el cual facilita el cumplimiento manera eficiente las diferentes actividades, simplificando y mejorando el control interno de cada organismo.

¿Pero qué significa un proceso? Según (Real Academia Española, 2015) procedimientos lo podemos interpretar como:

1. Acción de proceder.
2. Método de ejecutar algunas cosas.
3. Actuación por trámites judiciales o administrativos.

En este trabajo de investigación se va a enfocar específicamente en el concepto número dos, el cual nos ayudará a estandarizar los procesos implementados en la empresa y mejorar la atención al cliente.

Actualmente se puede implementar normas internacionales como ISO 9004:2009 que proporciona directrices para el aumento de la eficacia y la eficiencia globales de la organización. Mismas que tiene como objetivo la mejora continua del desempeño de la organización medida a través de la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas en la organización. (ISO9004, 2000) Dentro de su estructura nos da directrices

para verificar si la gestión de calidad se está llevando a cabo, los pasos estructurados que más se alinean a este proyecto son:

- El alcance
- Las normativas referenciales
- Implementación de los recursos
- Implementación de los procesos
- Seguimiento, análisis y revisión.
- Mejora, innovación y aprendizaje.

En las empresas españolas la demanda de los clientes cambia constantemente por lo cual también se debe de actualizar los diferentes manuales de procedimientos para agilizar los procesos y satisfacer sus necesidades. En Madrid (España) especialmente en una de las mejores tiendas a nivel mundial con descendencia europea Zara, fundada en 1975 por Amancio Ortega nos indica que dar un buen servicio al cliente, significa dar un servicio personalizado a cada consumidor, el propósito principal es vender y servir al consumidor y enfatizando que el servicio al cliente debe ser una prioridad.

(Lisa Ford, 2001) Menciona que:

Existen cinco reglas fundamentales que alcanzar la satisfacción al cliente:

- **Seriedad:** sostener la palabra. Lo que se promete se cumple.
- **Sensibilidad:** ser sensibles, muy amables y comprender lo solicitado.
- **Aprecio:** hacer que el cliente se sienta importante.
- **Empatía:** comprender la necesidad del cliente, hacerlo nuestro amigo.
- **Competencia:** que todas las personas principalmente los asesores de ventas estén en capacidad de resolver el problema presentado por el cliente (Moreno, 2009, p. 24).

En América unos de los productos más vendidos es la soda denominada Coca-Cola perteneciente a The Coca-Cola Company fundada en 1892, el cual con la ayuda de las herramientas tecnológicas focalizadas a la atención al cliente tiene implementado en páginas web el buzón de sugerencia y atención al cliente 24 horas del día, con esto podemos intuir que los estándares de calidad y compromisos son unos de sus valores fundamentales. También nos manifiesta que para poder ofrecer un servicio de calidad a los clientes debemos tener buena relación con los proveedores y colaboradores de la compañía.

En caso del proveedor implementando normas y documentos que son netamente necesarios al momento de realizar una transacción de bienes de manera correcta, dejando así los soportes como evidencia de las transacciones realizadas. Y con el colaborador establecer objetivos compartidos.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

Los manuales de procedimientos son indispensables en las organizaciones debido a que cada una de ellas está enfocada de manera individual a sus objetivos en específico, en este se puede encontrar información estandarizada, personalizada y relevante para la organización guiando de manera específica a la persona que va a ejercer el cargo, y facilitando el control interno de los supervisores. Los manuales incluyen normativa legal y administrativa de cada compañía, es un documento que permite establecer una comunicación directa y sistematizada con el organismo de control y con el consumidor final.

Las empresas a medida van creciendo y obteniendo mayor número de clientes va adquiriendo la necesidad de implementar manuales de procedimientos y las ventajas de tener implementado estas herramientas en las empresas es muy beneficioso ya que incrementar ventas y al generar mayor venta se genera mayor ganancia, entonces al tener los procesos

estandarizados se obtiene un mayor resultado. También ayuda a prevenir los desórdenes administrativos, teniendo alineamientos, información y precisión al momento de generar una buena venta y llegando a satisfacer el cliente.

En América Latina para medir la satisfacción del cliente el método recurrente es a través de la encuesta, ya que permite al encuestador plantear de manera directa cuáles podrían ser una de sus principales falencias, y dentro de la misma sugerir al consumidor que se exprese de manera oportuna para tener en consideración el tema a mejorar. También debemos tener en cuenta que, si bien es una herramienta que nos permite conocer lo que piensan nuestros clientes, pocas veces ellos se refieren al trato del colaborador, por lo que podemos concluir que las encuestas funcionan en el país de Latinoamérica no debería ser la única herramienta para conocer a nuestro cliente.

En la actualidad un gran porcentaje de las compras se las realizan por páginas web, pero en las empresas que ofrecen servicios en su mayoría necesita tener contacto directo con el cliente, por lo tanto, el trato del colaborador es fundamental. Debido a la medida sanitaria, las empresas se vieron obligadas a implementar nuevas formas para mejorar y mantener la comunicación ya sea por vía telefónica, por correo electrónico o de manera presencial en caso de entrega de documentación, productos o un bien tangible.

Las tendencias del consumidor cambian constantemente y en la actualidad las comunicaciones y la interacción mejoró gracias a la velocidad de la información, dando como resultado los consumidores buscan simplificar los tiempos de demora, desea que sea rápida y efectiva muchas empresas han implementado la inteligencia artificial para la atención del cliente. La demanda de tener resultados inmediatos también es uno de los factores importantes, el resumen claro y preciso de la información, en caso de los servicios información concisa de los tipos de servicios, el tiempo estimado de demora, a la misma vez que desean ser incluidos en la presentación de

los mismos, una venta personalizada y focalizada para cada cliente de manera distinta.

En Ecuador una de las mayores empresas a nivel nacional encontramos a Supermaxi perteneciente a la Corporación La Favorita fundada en 1952 por Guillermo Wright Vallarino, el cual podemos deducir que la estandarización de los procesos ayuda a simplificar y prevenir inconvenientes o inconformidades al momento de tener contacto con el cliente, ya que el método que ellos implementan es dar una inducción a cada colaborador focalizada al área en donde va a desempeñar sus funciones. Esto incluye compartir con el colaborador diferentes manuales de procedimientos en el cual verá reflejado las funciones, lo permitido y lo prohibido al momento de formar parte de la organización.

(Corporación La Favorita, 2021) en su página web estipula:

El cliente es la prioridad y la satisfacción de sus necesidades, un objetivo permanente. Corporación Favorita y sus filiales ofrecen productos y servicios de calidad, con amplia variedad, a precios accesibles y justos.

- Tiene canales y herramientas de acceso a la información, con los que la empresa atiende sus demandas e inquietudes.
- Comunicación responsable, interactiva y accesible.
- Fidelización y programas especiales
- Experiencia del cliente y atención a sus necesidades

Con estas bases se puede precisar la importancia de implementar manuales de procedimientos que ayuden a estandarizar los procesos que se llevan a cabo en diferentes entidades y la importancia de focalizar los procesos de cada área, pudimos observar que las compañías citadas ofrecen productos y servicios distintos pero la meta sigue siendo la misma el dar un buen servicio al cliente es la prioridad, obteniendo como resultado la satisfacción al cliente, la fidelización a la compañía y afianzar las relaciones tanto como los colaboradores y el consumidor final.

A nivel nacional muchas de las empresas suelen contratar a personas sin constatar que tengan experiencia o certificación el cual indique que recibieron una capacitación focalizada al servicio al cliente, y en muchas ocasiones no reciben la inducción a su puesto de trabajo, esta situación se ve reflejada al momento de tener un encuentro directo con el cliente, ya que por falta de conocimiento limita al vendedor a no poder proporcionar una mayor información de algún producto o servicio en específico.

Esta situación se ve mucho más compleja con las empresas dedicadas a ofrecer servicios y en específico las empresas dedicadas a la consolidación y des consolidación de carga ya que deben entregar documentación delicada a los clientes, en Ecuador las empresas dedicadas a este tipo de servicio están reguladas por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), debido a esto es fundamental implementar las herramientas necesarias para ofrecer con claridad y facilidad la información solicitada al cliente. Los manuales son considerados una guía práctica para lograr de manera eficiente nuestros objetivos, sirve como herramientas de soporte para la organización y comunicación, también contiene información sistematizada.

La falta de información por parte del vendedor suele detener la adquisición del bien, producto o servicio haciendo que el cliente pierda el interés y a su vez dando como resultado una mala atención al mismo, situación que se debería evitar a toda costa. La falta de innovación o focalizar los objetivos por parte de la empresa también puede ser un factor determinante al momento de adquirir el servicio.

Para los colaboradores mantener el control al momento de manejar esta situación de manera ágil y responsable, es fundamental, al igual que conocer información detallada de los bienes o servicios que la organización ofrece antes de establecer un contacto directo con el cliente, como colaboradores debemos de tener en cuenta que no solo se trata de vender, también queremos generar confianza, fidelizar al cliente y tener la apertura como sus más fieles proveedores.

1.3 Situación conflicto

En el área de atención al cliente de las empresas de servicios una de las principales dificultades presentadas es la falta de comunicación entre departamentos, ya que al momento de atender al cliente no se ha comentado previamente sobre el motivo de la visita del cliente, en específico estos pueden tratarse de entregar de documentos, cotizaciones, confirmaciones de pagos, autorizaciones de entrega de documentos o simplemente saber en qué estado se encuentra los documentos originales recibidos del exterior. Esta falta de comunicación solo hace ralentizar el proceso entre departamentos generando un caos de manera interna y confusión entre los colaboradores que laboran en la microempresa, el tener al cliente en espera pudiendo afectar de manera directa la disponibilidad de tiempo del cliente e inclusive ocasionar malestar con el mismo.

En el Cantón Guayaquil, en la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A, se planea elaborar un manual de procedimientos enfocado en el proceso de entrega de documentos finales de importación, mismo que tiene como objetivo regularizar el proceso de entrega ya que es una tarea repetitiva, considerando que este proceso debe de ser compartido y socializado con todos los integrantes de la microempresa.

Es común que los clientes desconozcan los procesos internos que se manejan en cada compañía, ya como su nombre lo indica son procesos focalizados a la compañía es decir personalizados de acuerdo a las diferentes actividades que realiza una empresa, son guías implementadas y adaptadas que ayudan específicamente a los colaboradores que la conforman. Para mejorar la entrega de documentos es factible implementar una normativa en general que permita comprender las actividades que habitualmente se realizan y así permitan entablar una comunicación directa con el cliente. El proceso interno existe, pero hay que regularizar específicamente esa área, así garantizar la mejora de entrega de documentos y la satisfacción de todas las partes involucradas.

Cuadro1: Conflicto

Causas	Consecuencias
Ausencia de procedimientos en el área de atención al cliente.	Poco interés en implementar nuevas herramientas para la simplificación de los tramites.
Negativa de parte del cliente a tener en consideración los procesos implementados.	Los colaboradores manifiestan malestar cuando el cliente no entrega el soporte necesario para evidenciar la entrega.
Espera de cliente o reprogramación de fecha de entrega	Solicitar aprobación del cliente directo, gerente de la empresa al momento de entregar documentos finales.

Elaborado por: Gallegos (2021)

1.4 Formulación problema

¿Cómo organizar el proceso de entrega de documentos de importación, para mejorar la atención al cliente, en la microempresa ECUAMOVING INTERNATIONAL CARGO SA, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2021?

1.5 Variables de la Investigación

- **Variable independiente:** Proceso de entrega de documentos
- **Variable dependiente** : Atención al cliente

1.6 Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Cliente

Aspectos: Procesos entrega documentos, atención cliente.

Tema: Diseño de manual de procedimientos del proceso de entrega de documentos de importación para la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A., en la ciudad de Guayaquil.

1.7 Evaluación del problema

Los aspectos a evaluar serán:

Claro: La falta de información entre departamentos logístico y servicio al cliente hace que se genere un inconveniente al momento de entregar la documentación al consumidor final o a su delegado.

Evidente: Para poder entregar la documentación de importación se debe verificar previamente los pagos, confirmar los mismo, verificar si arribó toda la documentación a entregar. Confirmar que la persona que vaya a retirar la documentación está autorizada para retirar los documentos, esto implica solicitar la carta de autorización al agente encargado del retiro.

Concreto: Estandarizar el proceso de entrega de la documentación incluida la participación del cliente de manera directa al momento de traer los soportes necesario para la entrega de los mismos.

Relevante: Socializar con el colaborador las pautas implementadas para la correcta atención al cliente, ofrecer al cliente información detallada con sustento y rápida del tema a tratar.

Original: Capacitar a los colaboradores de todas las áreas para que estén preparados en todo momento para prestar mayor información de los temas a tratar al cliente, e indicar de manera directa cual es la documentación solicitada al momento de retirar la documentación en las instalaciones.

Factible: Los colaboradores deberán estar en constante capacitación referente a las nuevas demandas de los clientes, tener la capacidad de brindar información personalizada, igualmente recordar la normativa establecida para proceder con los mismos.

1.8 Objetivos de la Investigación

1.8.1 Objetivo General

Desarrollar un manual de procedimientos de procesos de entrega de documentos de importación para mejorar la atención del cliente en la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A de la ciudad de Guayaquil.

1.8.2 Objetivos Específicos

- Analizar documentos científicos teóricos relacionados con los manuales de procedimientos de procesos de entrega y atención al cliente.
- Analizar el proceso de entrega de documentos de importación que se realiza en la atención del cliente en la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A.
- Elaborar un manual de procedimientos del proceso de entrega de documentos de importación para la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A.

1.9 Preguntas de la Investigación

¿Cómo implementar los elementos teóricos al momento de desarrollar el diseño del manual?

¿Qué estrategias debería de aplicar para mejorar la atención al cliente?

¿Cómo elaborar una estrategia para colaboradores y clientes lleven a cabo el proceso de entrega de documentación de manera eficiente?

1.10 Justificación e importancia

La consolidación de carga es una modalidad la cual un consolidador agrupa mercancías de diferentes clientes, para ellos ser los responsables de su traslado, tránsito y desaduanización.

Cada cliente paga su porcentaje de flete y logística de acuerdo a el volumen de su importación o exportación, una vez llegado a su destino se procede

a elaborar la desaduanización por medio de una declaración que se debe de presentar al agente encargado en este caso la Aduana del Ecuador generando un master BL o un BL Hijo, estos documentos originales se debe de entregar al dueño final de la compra es decir el cliente final, pero previamente a la entrega se debe constatar que dichos valores generados en el proceso de desaduanización sean cancelados, en la cuenta bancaria correspondiente, una vez confirmado el depósito se debería verificar si los documentos originales están todos al día listos para la entrega. Después de la correcta verificación se procede a notificar al cliente que puede pasar por las oficinas en horario de atención a retirar los documentos, en inconveniente presentado es que muchas veces el cliente olvida que se debe entregar un soporte como constancia de que su personal fue autorizado para el retiro de los mismos.

Este proyecto a través de su diseño de manual de procedimientos del proceso de entrega de documentos finales de importación beneficiará tanto al cliente como a los colaboradores de manera directa, optimizando tiempo y generando una cultura organizacional.

La autorización escrita del cliente final para la entrega de los documentos a su agente de aduana es sumamente necesaria para evitar la pérdida de documentos de mucha importancia se le solicita al cliente final que el representante legal de la compañía emita una carta de autorización incluyendo el nombre del agente de aduana o delegado y el número del B/L el cual se acerca a nuestra instalación a retirar los documentos finales.

Este proyecto es factible debido a que los colaboradores tienen un alto grado de disposición de participar en el mismo y no requiere elevados recursos para su elaboración e implementación en la microempresa.

Conveniencia: Optimiza el tiempo que conlleva validar la información solicitada, facilitando la rápida entrega al cliente.

Relevancia social: Mejora la comunicación entre colaboradores, departamentos de manera interna, facilitando la comodidad del cliente y el brindar información precisa al momento de su requerimiento.

Implicaciones prácticas: La inclusión de un diseño de manual focalizado en los procedimientos de la entrega de los documentos de importación permitirá que la comunicación del colaborador fluya de manera clara y concisa al cliente, teniendo claro cuáles son los documentos a entregar y tener los documentos de soporte.

Valor teórico: El diseño de manual no solo será compartido al personal administrativo, si no para cada uno de los colaboradores que forman parte de la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A, así todos podrán estar preparados cuando un cliente solicite información detallada de un servicio o el estado de su carga.

Utilidad metodológica: Poniendo en práctica lo establecido en el diseño de manual sabremos cómo responder de manera ágil y oportuna las dudas del cliente. Facilitando detalles personalizados de acuerdo a su consulta, esto generará una mayor confianza a la empresa y afianzar al consumidor.

1.10.1 Viabilidad de la investigación

(Gutie, 2015) Nos indica que:

La viabilidad del proyecto de investigación, se podría considerar la columna vertebral del desarrollo y fortalecimiento de la investigación. La investigación es importante si contribuye a solucionar una necesidad o problema social, relacionados con problemas económicos o culturales, si ayuda a construir una nueva teoría o al menos a generar nuevas preguntas de investigación.

Por esto entendemos que para elaborar la viabilidad es importante que el investigador tenga acceso al campo de estudio esta tesis es viable ya que está disponible el acceso al campo debido a que el investigador forma parte de la organización donde se presenta los sucesos analizados, a nivel personal cuenta con la debida capacitación para abarcar el tema, tiene a disposición las herramientas intelectuales y el tiempo necesario que requiere el proceso de investigación. A nivel institucional los directivos brindan el apoyo para realizar la investigación ya que se proporcionará un proceso actualizado de cómo estandarizar los procesos, por lo que se

obtiene el respaldo y la colaboración del proyecto, participando de manera activa en las encuestas y entrevistas necesarias. Así mismo se cuenta con los recursos económicos necesarios para cubrir los gastos como copias, impresiones, materiales y viáticos a momento de realizar el proyecto, así también nos comprometemos a facilitar materiales que sean amigables con el medio ambiente.

1.10.2 Viabilidad Administrativa.

Entendemos por viabilidad administrativa la capacidad interna de las organizaciones de implementar de manera eficiente la propuesta presentada, se trata de analizar la estructura que adoptará la organización y sus diferentes departamentos con el proyecto implementado. El diseño de manual de procedimiento del proceso de entrega de documentos de importación una vez finalizado será socializado con cada uno de los colaboradores y se incluirá dentro de las normativas a entregar cuando se integre futuros colaboradores a la microempresa.

1.10.3 Viabilidad Técnica.

(Miño Quintero, 2012) Menciona que:

La viabilidad técnica evalúa si es físicamente posible hacer el proyecto; el objetivo del estudio técnico. Para ello en este estudio se busca determinar las características de la composición óptima de los recursos que harán que la producción de un bien o servicio se logre de manera eficaz y eficientemente.

El estudio de la viabilidad técnica nos permite determinar si es posible desde punto de vista tecnológico llevar a cabo este procedimiento, definitivamente el diseño de manual se puede implementar desde todos los medios de comunicación en los cuales se ofrece la atención al cliente ya sea vía telefónica, correo electrónico, páginas web o de manera presencial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

Antes de la revolución industrial la humanidad no había experimentado transformaciones significativas en su vida en especial en su economía, tecnología, procedimientos diarios o impacto social. En la época de neolítico se implementaba los procesos de manera empírica en las distintas actividades que realizaban ya sea las construcciones de sus casas que normalmente era a base de ladrillo y pajas, o en su agricultura diferenciando de manera muy precisa el proceso de siembra y cosecha de sus alimentos, también intercambio o mayormente conocido como el trueque lo realizaban de manera empírica.

En la época de la revolución industrial uno de los cambios más significativos fue el sistema de vida estableciendo dos nuevas clases sociales altamente diferenciadas. Una de ellas era la burguesía que en términos simple, se denominaba como la clase social media alta, estos se caracterizaban por tener estudios de acorde a la época conocimientos en escritura, alto capital cultural y financiero, mientras que los proletarios eran aquellos ciudadanos que no poseían ninguna propiedad ni medios de producción esta clase social se vio obligada a pasar de un sistema empírico a lo industrializado con las apariciones de las primeras maquinarias, pero ¿Cómo podían utilizar la maquinaria?.

Los Proletariados más conocidos como trabajadores se vieron obligados a prestar sus servicios convirtiéndose en la mano de obra directa de la burguesía, mismas que contaban con largas horas de trabajo, cansancio y con consecuencia negativa para los trabajadores, efectivamente en esta época pudimos apreciar la existencia de la dualidad entre personas de una misma especie en especial al momento de adquirir algún bien o servicio.

A pesar del cambio radical que surgió en aquella época la población mejoró su sistema de vida, apareciendo los estudios en medicina, el surgimiento

de la primera vacuna, la sanidad y el aumento de los índices de natalidad, la cual dio como resultado la triplicación de la población en menos de un siglo. También a partir del nuevo estilo de vida y la industrialización las demandas de bienes y productos aumentaron a su vez también la necesidad de adquirirlos era mayor.

Es evidente que el capitalismo trajo progreso, en muchos ámbitos de la vida específicamente en lo laboral el salario mejoró aunque no equitativamente ya que aún se mantenía establecido la alta diferencia de clases social, dando mayor beneficio a los burgueses , por lo que al ver mayor demanda exigían más horas de trabajo a sus trabajadores como consecuencia a las demandas de los burgueses, la mano de obra se iban agotando y esto presento un gran inconveniente para las personas que ya sabían el uso correcto de las maquinarias, ¿Cómo una persona que no tenía por escrito el uso correcto de la maquinaria la iba a poder implementar? Como consecuencia apareció una nueva crisis a nivel interno la cual daba a notar que al pasar el tiempo la calidad de los bienes y servicios se iban perdiendo esta situación se vivió hasta el año 1840.

En 1870 en plena crisis económica la oferta supera mucho a la demanda, la cantidad de persona dispuestas a adquirir productos bajó considerablemente, las empresas con tal de recuperar lo invertido procedieron a vender los productos sin asegurarse la calidad de los mismos, en aquella época los clientes debían acercarse a las empresas a realizar reclamos debido a las condiciones de los productos. Muchas veces estas empresas estaban muy lejos de las viviendas del consumidor final teniendo en cuenta que para aquella época movilizarse a direcciones muy lejanas implicaría horas e incluso días al llegar, podemos identificar la problemática.

La calidad del bien o producto había decaído a casos notorio. Las empresas debido a la inconformidad de los clientes se vieron a la necesidad de analizar lo solicitado por el consumidor y de adoptar nuevas medidas para mejorar la calidad, pero ¿Qué es calidad?

Según (Ford, 1987)

La definición de calidad es “Cumplir o exceder las expectativas de nuestros clientes”.

Un empresario visionario de aquella época, se dio cuenta de la importancia de la atención al cliente y las sugerencias de los mismo. Cumplir la necesidad involucra gran parte de la fabricación de un producto, escuchar las opiniones internas y externas hace que se trabaje al unisonó para determinar y eliminar posibles problemas.

Con este concepto que ayudó a marcar un antes y un después entre las relaciones de un consumidor y un vendedor determinando que en el mercado no solo era importante cubrir una necesidad si no también cubrir calidad para satisfacer al cliente, debido al éxito de Ford este modelo fue inmediatamente replicado en las demás empresas, cada una de ellas contaba de manera interna procesos por medio de escritos y los mismos eran adoptados por los trabajadores, pero seguía existiendo una problemática, en cada sucursal los procesos eran distinto por lo que no existían aun la estandarización de los mismos.

En 1939 surge por parte de la Organización Mundial de Estandarización (ISO) la creación de los primeros estándares sobre la atención al cliente y la calidad. Dentro de la organización ISO existen ciertos comités encargados de desarrollar los estándares y son supervisados por 164 que son los países miembros, dentro de los cuales podemos encontrar países sudamericanos como Brasil, Argentina, Chile y Ecuador, su sede central se encuentra en Suiza, un estándar internacional es un documento que contiene información para especificar la clase de los productos, sistema y servicios para asegurar eficiencia, calidad y seguridad. Los estándares están conformados por números que se asignan de acuerdo a la agrupación que pertenece un ejemplo es ISO 9000 pertenece a los estándares de calidad.

Estos estándares se utilizan en las diferentes organizaciones cuando se detecta una necesidad, los mismos que son desarrollados por expertos de

todo el mundo, con el propósito de determinar el alcance, definición y contenido, estos estándares de calidad al cliente se encuentran plasmados en un documento en el cual nos indica cuales son los procesos a aplicar.

Los estándares de calidad pueden ser implementados o adaptados a un manual o un instructivo, el manual es una recomendación organizada y coherente de políticas, estándares o procedimientos que rigüe una actividad para que sea desarrollada de manera metódica y eficiente. Los manuales son textos en donde siguen pautas con un objetivo en específico. En el área empresarial es una herramienta de ayuda a las empresas en su desempeño y crecimiento a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información, donde se establecen objetivos, procedimientos específicos para lograr una eficiente administración manteniendo así un alto nivel de competitividad.

La estandarización de los procesos es una disciplina de gestión que ayuda a direccionar la empresa, a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes. (CARRASCO, 2011)

Los procedimientos son herramientas que establecen secuencias ordenadas de actividades a realizar, en donde existen documentación de forma coordinada o la realización de un trabajo repetitivo. Estos están presentes y actuando en todo momento de nuestro día a día, debemos de tener en cuenta que a medida que se presentan los avances como sociedad debemos mantener estos procedimientos actualizados y esquematizarlos, es importante ya que nos ayuda a comprender de manera específicas y detallada las diferentes actividades por realizar.

Los procedimientos en las organizaciones deben ser representado para ser comprendidos y poder aplicarlo en nuestras funciones como colaboradores. Su objetivo principal es que el usuario pueda identificar situaciones que se pueden pasar desapercibida. Cada procedimiento es distinto, pero a la vez

todos tienen importancia, sus principales características para identificarlos son: los objetivos son claros, da descripción detallada de actividades a desarrollar, da información específica de cada paso a implementar, en caso de existir algo fuera de lo común proporcionan políticas y técnicas, guiando a los empleados a tener en cuenta como se debe desarrollar las actividades.

Podemos resumir que un proceso es una secuencia de pasos de manera ordenada que incluye algún tipo de lógica, y sistematizada enfoca en lograr algún resultado específico, estos se pueden aplicar en cualquier actividad y pueden cambiar de acuerdo a las necesidades.

(Melinkoff, 1990) A través de su investigación describe características específicas de los procedimientos:

- No son de aplicación general, sino que su aplicación depende de cada situación en particular.
- Son de gran ayuda en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Los procesos de entregas de documentos son herramientas fundamentales para alcanzar el alto nivel de calidad o servicios que se ofrece a los mercados, a través de los procesos la microempresa puede repartir cada tarea de manera eficaz al crear hábito de buena imagen ante los clientes.

En la entrega de documentos estos procesos deben tener un previo análisis y estar focalizado a la documentación, en dicha actividad se podría implementar los procesos administrativos estas funcionarían como guías para desarrollarlos, estos son:

Planeación: Se deben establecer metas y objetivos, responder a la pregunta: ¿qué se debe hacer? ¿quién debe hacer? ¿cómo hacer?

Organización: Identificar los puntos débiles de manera estructurada, resaltando lo que se debe mejorar para alcanzar el objetivo, se debe responder la pregunta: ¿cómo se puede hacer?

Dirección: Distribuir las observaciones encontradas de manera estructurada y sistemática identificar como se está haciendo y verificando que este se solucione.

Control: Una vez realizada la planeación, organización y dirección de manera efectiva, se debe asegurar que las acciones implementadas se estén llevando a cabo de acuerdo con el plan establecido.

Los procesos bien implementados en tareas repetitivas se convierten en una serie de entradas que se combinan por medio de una serie de actividades para generar un producto o servicio. Para elaborarlo se debe identificar si cada compañía cuenta con procesos principales en la compañía, por ejemplo, su planificación estratégica, sus procesos operativos relacionados con la relación de negocio, o los procesos de apoyo que dan soporte a las organizaciones en sus distintas actividades.

Al interactuar con varias personas creamos un flujo de comunicación en varias direcciones están podrían ser, colaboradores, proveedores, y clientes, con la finalidad de transmitir mensajes en las cuales podemos identificar necesidades y mantener actualizada las relaciones con los mismo. Es importante implementar protocolos de atención y servicios para que si importar a quien sea desarrollado se pueda establecer respeto, responsabilidad.

Manejar correctamente la información de acuerdo a tus funciones permiten mejorar las habilidades de comunicación de acuerdo a los protocolos que corresponden a los protocolos de información, mantener actualizado los conocimientos y las necesidades del cliente te permitirá mejorar la calidad de comunicación. Los protocolos de atención al cliente se puedes adaptar de acuerdo a la necesidad o requerimiento de los mismos.

El servicio de excelencia en atención al cliente, comprende un ambiente agradable, un servicio personalizado y un servicio rápido, se debe buscar la comodidad del cliente por medio del valor agregado, el servicio de excelencia se crea a partir de dos aspectos fundamentales:

La atención que es el trato que se le da al cliente al momento de interactuar con él, es importante que el equipo de trabajo ponga en práctica habilidades de comunicación, transparencia y empatía.

El servicio que es el funcionamiento de los procesos que se deben ejecutar para entregar los productos los servicios en tiempo y hora establecidos. La excelencia en servicios puede ser una manera de marketing directa por referencia de boca a boca, el incremento de las ventas e imagen y reputación de la empresa.

2.2 Antecedentes referenciales

Los autores Jhinson Virgilio Chamba Rodriguez y Tito Daniel Castro Reyes. El tema: Diseño de un manual de procedimientos y políticas para la aplicación en el control interno del departamento financiero de la corporación Casino de tripulación de la Armada del Ecuador CASUIL (Guayaquil, Ecuador), publicada en el año 2012, realizado por la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.

Tiene como resumen dar a conocer la importancia de la documentación a través de un manual de procedimiento y políticas en donde dejará como evidencia las transacciones comerciales cuyos comprobantes puedan mejorar la eficiencia financiera y dinamizar la toma de decisiones.

La diferencia con el tema a tratar es que el manual de procedimientos está enfocado al departamento financiero, mientras que este proyecto se focalizará en la entrega de documentación final al cliente, lo relacionado es que ambos proyectos encuentran una mejor optimización de recursos, tiempo y calidad por medio de la elaboración de un manual que nos permita dejar como escrito lo que va a tratar. Esto ayudará a mejorar la calidad de

servicio al cliente de la microempresa y también con la existencia de un manual quedará como guía para las futuras generaciones.

Los: autores Mary Alexandra Ávila Olaya y Miguel Alfonso Morales.

En la revista: Innovación de procesos y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios, publicada en el año 2019, por la revista chilena de Economía y Sociedad.

Tiene como resumen evidenciar como la mejora continua de los procesos trae beneficios para las diferentes organizaciones, de cómo opera los procesos de sistema de gestión de calidad, la importancia del aprendizaje en un grupo de trabajo facilita el seguimiento y control de sus procesos, y desarrolla cultura para la solución de problemas, gestionando un cambio significativo para la toma de decisiones. Teniendo en cuenta que no se trata de normativas que limitan al trabajador, en el ámbito de la creatividad o la innovación a las organizaciones que deciden aplicarla. Es una normativa que su propósito principal será el indicar lo correcto que se debe hacer, dejando a sus colaboradores la libertad de elegir el cómo en la búsqueda de los resultados provenientes desde la estrategia hasta los procesos.

Los manuales de procedimientos es una ayuda, una guía, una tendencia para que los colaboradores estén alineados a los objetivos y principios de la microempresa, por medio de los podrán entender de manera detallada la manera correcta de resolver o desenvolverse en caso de algún suceso inesperado.

Los autores Daniela Stagnaro, Jorge Camblong y Jorge Nicolini .

El estudio: El manual de procedimientos ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo y Cuándo?, en el año 2012, realizado por La Universidad Autónoma de Chile.

Tiene como resumen que para entender el propósito de un manual de funcionamiento dentro de una organización es importante, debemos de entender que cada persona puede reaccionar de manera distinta en

diferentes circunstancias que se puede presentar. Mientras se presente una comunicación indudablemente va a existir la relación de emisor y receptor, en este caso un cliente y colaborador, si el colaborador no da la información correcta al cliente probablemente esto termine de manera negativa dando una mala imagen a la organización, si no se conoce a ciencia cierta el paso a pasa que se efectuó en la comunicación no podemos constatar que este se haya efectuado de manera correcta.

La relación con este tema a tratar es que efectivamente la gerencia no puede tomar acciones claras si no existe de por medio una comunicación directa o una presencia establecida en los hechos, si se aplicaría la estandarización por medio de normas se podría dejar en claro las directrices al colaborador de cómo abordar ciertos temas beneficiando a si tanto al cliente como a la microempresa.

La aplicación de metodologías con bases del método científico, generan muchos beneficios tanto como desarrollar una ventaja competitiva entre empresas que ofrecen el mismo servicio, el desarrollo de innovaciones en el proceso y en la gestión, conlleva a un desempeño sostenido.

La autora Luz Janeth Lozano C. En el cuaderno de investigación: Manual para el mejoramiento, seguimiento y mantenimiento de la Cultura Organizacional en Pymes, de la. del año 2013 publicado por Ediciones EAN.

Tiene como resumen la importancia de la cultura organizacional ayuda a mejorar el clima laboral en las últimas décadas es un tema que ha marcado el interés en las diferentes organizaciones, la importancia de adaptar las compañías a las nuevas tendencias es un desafío constante. Las mismas que permiten ciertas conductas que dinamizan la idea de negocio y genera estabilidad entre los consumidores, la implementación de un manual hace que el colaborador se integre de manera directa dinamizando el ambiente laboral y humano, generando un compromiso y responsabilidad hacia la excelencia y el éxito.

Este estudio demuestra que es posible diseñar un manual de procedimientos en el cual tenga como objetivo el mejoramiento, seguimiento y mantenimiento de los procesos de entrega de documentos finales de importación en cual genere un compromiso de parte del colaborador y el cliente a participar de manera activa generando una cultura de compromiso y dinámico. El analizar las funciones indispensables permite afianzar el personal y alinearlos entre los objetivos empresariales generando un patrón de comportamiento sin perder la identidad de los mismos, ayudando al desarrollo personal enfocado a la misión y visión de la compañía.

La autora Ayala Zuña Diana Carolina. El tema: Análisis de la satisfacción de la atención al cliente en la empresa Ductosistema Proceplas S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, publicado en el año 2014 en la ciudad de Guayaquil Ecuador.

Tiene como resumen establecer políticas de servicio, capacitaciones a los colaboradores de la compañía para que puedan identificar la importancia que tiene el cliente para las compañías. Mediante la implementación de estrategias de post ventas y fidelización de los mismos, de esta manera se beneficiará la empresa y los clientes brindando un mejor servicio más personalizado.

Estamos de acuerdo que es importante establecer políticas que estén enfocadas a mejorar los procesos de entrega de documentaciones cuando el cliente tiene contacto directo con el colaborador, por medio de las mismas podemos mantener una relación dinámica entre los mismos trayendo beneficios directo a la microempresa.

Autor: Organización Internacional de Normalización.

Tema: Las normas ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en la organización, en el año 2000 en Ottawa (Canadá).

Nos manifiesta las responsabilidades por parte de las empresas por medio de directrices para la gestión documental las generalidades nos presentan un paso metodológico para la implementación de un sistema de archivo, presentando de manera general de los aspectos importantes. Se refiere al campo de aplicación para los documentos, formatos y soportes dentro de lo normativo, incluyendo políticas de responsabilidad.

Una vez realizado el proceso de importación se debe de entregar al cliente documentos finales los cuales son, estos documentos deben de ser entregado por la empresa desconsoladora de carga al cliente final.

El control de documentos desde el momento de su producción en las oficinas es condición indispensable para poder recuperarlos tanto como su calidad de testimonio jurídico, administrativo e integral.

2.3 Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 306.- El Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal. El Estado propiciará las importaciones necesarias para los objetivos del desarrollo y desincentivará aquellas que afecten negativamente a la producción nacional, a la población y a la naturaleza.

Artículo 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Art. 6.- Todas las ecuatorianas y ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la constitución.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado 57 garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su

dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 319.-El Estado reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales, públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Ley Régimen Tributario Interno (2015)

Art. 19. LORTI, 2015. Obligación de llevar contabilidad

Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados, que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital y obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios las asociaciones comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

(Art. 20. LORTI, 2015) Principios generales.

La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar

el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Servicios de Rentas Internas (2020)

Régimen impositivo para microempresas

Capítulo I GENERALIDADES

Art. 253.1.- Contribuyentes sujetos al régimen para microempresas. - Se sujetarán al régimen para microempresas las personas naturales, las sociedades residentes fiscales del Ecuador o establecimientos permanentes de sociedades extranjeras, incluidos los emprendedores, que cumplan con las condiciones previstas en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y su reglamento, para ser considerados microempresas.

Art. 253.2.- Limitaciones al régimen para microempresas. - No podrán acogerse al régimen de microempresas:

1. Aquellos contribuyentes que se encuentren sujetos a regímenes impositivos simplificados u otro tipo de régimen tributario similar.
2. Los organismos internacionales, organismos multilaterales, agencias especializadas internacionales, organismos no gubernamentales, las instituciones del Estado y las empresas públicas.
3. Las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia Bancos y Seguros, y las organizaciones del sector financiero popular y solidario, sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
4. Aquellos que desarrollan exclusivamente las actividades previstas en los artículos 28 y 29 de la Ley de Régimen Tributario Interno.
5. Aquellos que desarrollan exclusivamente actividades de ocupación liberal, así como las personas naturales cuya actividad económica sea la prestación de servicios profesionales, notarios y registradores.

6. Aquellos que desarrollen actividades de prestación del servicio de transporte terrestre público de pasajeros, así como los servicios de transporte terrestre comercial.
7. Los contribuyentes que obtengan exclusivamente ingresos bajo relación de dependencia.
8. Los contribuyentes que obtengan exclusivamente ingresos sujetos al impuesto a la renta único.
9. Aquellos que perciban exclusivamente rentas de capital, incluidas las sociedades tenedoras de acciones.
10. Actividades de exploración, explotación y/o transporte de recursos naturales no renovables.
11. Ingresos de transporte internacional pasajeros a través de sucursales extranjeras, Courier.
12. Comercializadoras de combustibles.

Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades ()

Sección 1 Pequeñas y Medianas Entidades

Alcance pretendido de esta NIIF

- 1.1 Se pretende que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES). Esta sección describe las características de las PYMES.

Descripción de las pequeñas y medianas entidades

- 1.2 Las pequeñas y medianas entidades son entidades que: (a) no tienen obligación pública de rendir cuentas, y (b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.

1.3 Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

(a) sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercados locales o regionales).

(b) una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversión y los bancos de inversión.

2.4 Variables conceptuales de la investigación

2.4.1 Variable Independiente: Procesos de entrega de documentos

Según Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), se podría nominar proceso como el flujo de actividades o agrupación de directrices en las que se transforman uno o más insumos para obtener productos enfocados al cliente o a su vez, agrupar información, experiencia y conocimiento para ofrecer servicios, sin embargo, el proceso también puede nacer desde su propia necesidad y desarrollarse para cumplir con un conjunto de objetivos y alcanzar la satisfacción de sus necesidades.

2.4.2 Variable dependiente: Atención al cliente

Según Humberto Serna (2006) “el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una organización elabora para satisfacer al consumidor, tener un valor agregado que lo diferencie de sus competidores, cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.

Según Keller (2006) establece que el significado de Atención al Cliente a aquel servicio que ofertan las empresas dedicadas a la prestación de servicios o que comercializan productos, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos o

sugerencias de un producto, a su vez que expresan inquietudes sobre los mismos, los clientes se encargan de solicitar información adicional, solicitar servicio técnico o devolución de valores en caso que se ameriten.

2.5 Definiciones conceptuales

Servicio al cliente: El servicio es un proceso, una actividad directa o indirecta que no produce un bien tangible, es decir, es un elemento intangible de la relación en la cual intervienen un emisor y un receptor. El mismo que consiste en un conjunto de asesorías que acompaña a la dudas o inquietudes presentadas por parte del consumidor (Berry, L. Bennett, C. y Brown, C. 1989).

Protocolos: Es una serie ordenada de escrituras, matrices y otros documentos que un notario autoriza y custodia con ciertas formalidades 4. Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc. 5. Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas. (Real Academia Española, 2015)

Estandarización de procesos: Acción de adaptar y unificar normativas o reglamentos que se asemejen, focalizados a un producto o servicio, este ajuste permitirá la implantación de métodos precisos para realizar una función determinada. Mismas que permitirán mantener un estándar de calidad en todos los procesos de las diferentes organizaciones y son aplicables en diferentes prácticas para un mismo resultado.

Según (Productivity Press, 2005) la estandarización de un proceso que implica:

- Definir los procesos
- Informar los procesos
- Establecer la aplicación de los procesos
- Propiciar una mejora continua de los mismos

Enfoque basado en procesos: Es una decisión estratégica para una organización que ayuda a mejorar el desempeño global y proporciona bases sólidas para el desarrollo sostenible. Da la capacidad para satisfacer la necesidad de clientes, así mismo da oportunidades para fidelizar lo. Se debe cumplir los procesos estipulados en la normativa para generar oportunidades y a su vez se transforman en actividades para generar ganancias, el enfoque de procesos se genera mediante la sucesión estos están focalizados a: planear, hacer, verificar y actuar, esta focalización se puede aplicar a todos los procesos

Los beneficios de aplicar el enfoque basado en procesos son:

- Obtener los resultados deseados previstos mediante la implementación y alineación de los procesos.
- Aumentar los niveles de eficacia y eficiencia dentro de los procesos.
- Genera confianza a los clientes e interés a las demás partes involucradas en cuanto al desempeño de la organización.
- Ofrece transparencia en las actividades desarrolladas por la organización.
- Proporciona mejores resultados, más coherentes y predecibles.
- Prioriza la iniciativa de mejorar, integra la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades. (ISO:9001, 2015)

Normativa: Conjunto de normas aplicadas en una determinada materia o actividad. (Real Academia Española, 2015). El principal objetivo de la normativa es adoptar estrategias que le permite difundir y adoptar normas de regulación, por medio de las mismas se asegura el correcto funcionamiento o conducta en actividades específicas.

Innovación empresarial: Porter (1991), Es la constante transformación y renovación de hacer las cosas para mantener la idea de negocio de manera sostenible y cumpliendo la comercialización. El proceso de innovación, no se puede separar del contexto estratégico y competitivo de una compañía. El nuevo conocimiento a implementar puede ser tecnológico relacionado con las preferencias actuales del consumidor. (Ferrás, 2014)

La innovación consiste en buscar soluciones de acuerdo a la preferencia del cliente, materializando ideas que previamente fueron analizadas por las empresas y otorgando ventajas competitivas, así asegurando su permanencia en el mercado, haciendo que nazca nuevas ideas de negocios, de manera interna en la organización mejora las relaciones impersonales, el canal de comunicación y elevando el compromiso en equipo, mejorando procesos, formas de trabajo y relación con el cliente.

Desaduanización: Desaduanizar es el proceso que se realiza sobre una mercancía con el fin de nacionalizarlas ante el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE). (Mendoza, 2020) Aduanas es la encargada de tomar todas las medidas necesarias para la desaduanización de las mercaderías, a través de los Agentes Aduaneros que previamente deben de estar acreditados por el SENAE.

Previa desaduanización las importaciones deben de cumplir todos los requisitos solicitados por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador estos son:

- Declaración Aduanera de importación DAI: Es un formulario en cual se registra toda la información relevante esta deberá ser presentada por medio de la página web por medio de un agente de aduana calificado.
- Presentar documentos de acompañamiento: Se denomina documento de acompañamiento aquellos que deben tramitarse antes de subir la mercadería al medio de transporte es decir antes del envío y antes de arribar al país destino.
- Documentos soportes: estos documentos son opcionales, pero a la misma vez muy importantes para verificar información de las entidades que intervinieron en la importación estos pueden ser documentos de transporte, factura comercial, certificados de origen.

Conocimiento empírico: Es aquel que nace por medio de la observación y experimentación, se formaron basados en experiencias propias sin utilizar la deducción lógica, normalmente al conocimiento empírico se lo conoce como el conocimiento popular, se obtiene por medio de la interacción y la

necesidad de solucionar alguna necesidad en específico. Normalmente se lo puede identificar ya que no se puede demostrar teóricamente los procedimientos que se llevan a cabo.

Competitividad empresarial: (O'Donnell, 2013) La competitividad empresarial es la capacidad que obtiene una empresa para mantener rentabilidad en el mercado por encima de sus competidores. La competitividad tiene mucho que ver con el valor agregado que genere las empresas para los productos o servicios que oferten. La competitividad empresarial está relacionada con la competitividad en precios es importante tener las ventajas en mercados nacionales o internacionales, las ventajas se pueden identificar como comparativas y competitivas. Las ventajas comparativas surgen de tener menores costos en el momento de elaborar el producto o servicio y la competitivas en el valor agregado como servicio al cliente, tecnologías y ms.

Estrategia: Se usa para referir a un plan ideal para dirigir diferentes temas o también se puede referir a una designación en el conjunto de las reglas que lo aseguran en las decisiones optimas en cada momento en el cual se aplica. De otra forma es el enfoque o planteamiento del proceso seleccionado mediante el cual se pretende alcanzar un estado de ventajas a futuro (O'Shaughnessy, 1991).

Manual servicio al cliente: Un Manual de Servicio al Cliente es una herramienta implementada en la cual los empleados de una empresa pueden basarse para llevar a cabo las asignaciones o actividades diarias de sus labores. El manual debe ser basado en Normas y principalmente objetivos determinados por la dirección alineado a obtener ventajas entre su competencia. (ISO9001, 2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa

Ecuamoving International Cargo S.A se constituyó como sociedad anónima, mediante escritura pública suscrita el 10 de enero de 2011, en provincia del Guayas cantón Guayaquil con el objeto social enfocado en servicio de consolidadora y desconsolidadora de carga marítima, terrestre, aérea nacional e internacional.

Reseña Histórica

El transporte de mercaderías desempeña un papel fundamental en el comercio exterior, aun mas en épocas de globalización. Ecuamoving International Cargo es una agencia capacitada en un 100% para atender mercaderías a nivel nacional e internacional, además de ser aprobada por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) con código 1021 en su registro OCEs. Como consolidadora de carga.

Su mayor fortaleza se ve reflejada en la calidad de soporte, trato personalizado, seguridad en la cargas, eficiencia y seriedad al momento de ofertar lo servicios. Ecuamoving Internacional Cargo S.A actualmente es socio activo de la Asociación Ecuatoriana de Agentes de Carga y Logística Internacional (ASEACI). Generar satisfacción y confianza para lograr relaciones comerciales a largo plazo es el compromiso diario de la empresa mediante su servicio rápido, eficaz y alternativas optimas que rebasen las expectativas del transporte internacional de carga y logística.

Figura 1. logo



Autor: Ecuamoving International Cargo (2011)

3.1.1 Misión

Proveer soluciones de transporte de carga y logística nacional e internacional, que sean innovadas con los más altos niveles de calidad, manteniendo el equilibrio entre seguridad y rapidez, mediante información precisa y el profesionalismo al momento de manejar la carga, constante información precisa proporcionada por nuestro capital humano especializado, teniendo como objetivo total la satisfacción del cliente y manteniendo constantemente la actualización de nuestros servicios de manera integral.

3.1.2 Visión

Ser la mejor alternativa para nuestros clientes en el manejo de carga desde diferentes puntos del país o del mundo, implementando herramientas y recursos que brinden siempre valor agregado en cada una de nuestras operaciones.

3.1.3 Valores Fundamentales

- Transparencia y veracidad en el manejo de información
- Asesoramiento y enfoque al cliente
- Compromiso
- Calidad
- Eficiencia de costos

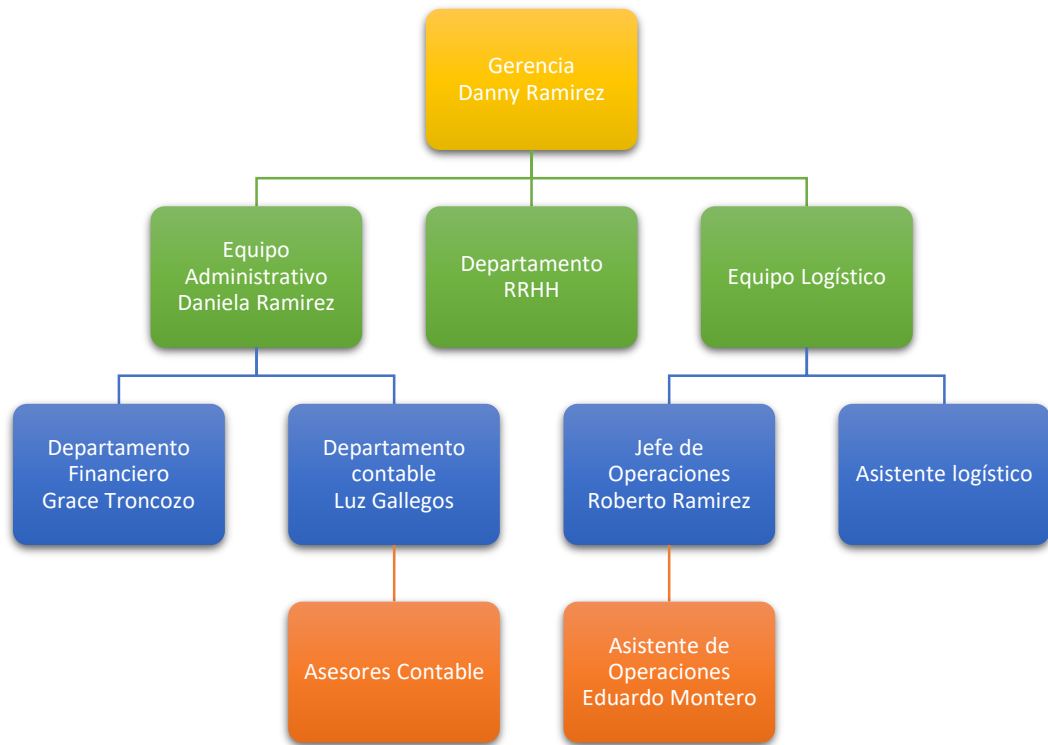
Ruc :0992698802001

Ubicación: Av. Víctor Emilio Estrada 114 y Bálsamos

Origen : Fundada en el año 2011 por Ramírez Avendaño Danny junto a Troncozo Rendón Grace debido a la necesidad de ofrecer comodidad a sus círculo más cercano en cuanto a logística e importación de productos, a lo largo de los años la empresa opera a través de una red de agentes alrededor del mundo que comparten su misma política de servicios. Ofrecen a los clientes mejores alternativas de transporte en todas sus modalidades con tarifas competitivas.

3.1.4 Organigrama

Cuadro 2: Organigrama



Elaborado por: Gallegos (2021)

3.2 Diseño de la investigación

El diseño metodológico, implica decidir las estrategias y procedimientos a utilizar para alcanzar los objetivos de investigación, al planificar las actividades sucesivas, de manera ordenada y organizadas donde se encuentran las pruebas que se han de realizar resaltando las técnicas para recabar y analizar los datos. (Metodología de la Investigación, 2012) (p.28)

El presente plan de investigación busca identificar las implementaciones que debe ejecutar en la microempresa principalmente: a) Conocer, analizar todas las fuentes útiles. b) Leer toda la información disponible de modo

neutro, destacando los aspectos esenciales. c) Proceder a la recolección de los datos. d) Cotejar los datos obtenidos observando y evaluando su confiabilidad.

- **Método Cuantitativo:** El método a implementar es el método cuantitativo experimental el cual nos permitirá analizar las variables cualificadas de manera precisa incluyendo los fenómenos o hechos relacionados. A lo largo de la investigación recopilaremos datos que serán fundamentales al momento de tomar una decisión final. Nuestra principal fuente de información serán las encuestas aplicadas a los colaboradores de la microempresa.
- **Método Cualitativo:** Este método científico nos ayudara a la observación y recopilación de datos no numéricos por medio de la entrevista conoceremos a detalle la opinión de primera mano de las personas mayormente involucradas en la atención al cliente.

3.3 Tipos de investigación

Cuadro3: Datos principales

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Es fundamental realizar la formulación de un problema para posibilitar una investigación de manera precisa (Tipos de Estudio y metodología del a imvestigación, 2016)(pg.32)	Es un tipo de investigación en donde los procesos y pruebas de las hipótesis a través de los diseños no experimentales y experimentales. (Nieto, 2018)	Se encarga de describir el fenómeno de las actitudes, situaciones, contexto, y sucesos que se esté abordando en la investigación. (Baptista2014)(p.92)	Da a conocer cómo se relacionan los diferentes factores para así mismo entender la importancia de las variables implementadas y la relación que se da entre sí. (Hernández.2017)(p.95)

Elaborado por: Gallegos (2021)

El presente estudio utilizará la investigación descriptiva ya que se explicará la situación objeto de estudio; también se aplicará la investigación explicativa porque de acuerdo a la problemática buscaremos que la ocasionó recurriremos a la relación de los métodos cualitativos y cuantitativo.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Es el conjunto de los elementos de una misma especie que presentan características similares, permite analizar las relaciones representativa de una muestra, también extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en esta. (J Arias-Gómez, 2016)

Población finita

Ramírez (1999), una población finita se la puede localizar cuando sus elementos en su totalidad son identificables por el investigador, es decir es medible por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total, el investigador puede localizar a cada uno de los elementos que la conforman. (p.63)

Población infinita

Miguel (2005, p. 85) Comprendemos a la población infinita como aquella en la cual no se sabe el número exacto de unidades del que está compuesta la población por lo tanto la cantidad de elementos que la conforman es imposible de determinar.

3.4.2 Muestra

(Arias-Gómez, 2016) nos expresa que la muestra constituye, la toma de una parte en específico del conjunto total de la población y es poseedora de sus propias características. La muestra constituye una porción de la población sobre la que se realiza el estudio esta nos permitirá ahorrar tiempo y analizar de manera detallada un número en específico para así aumentar la calidad del estudio. (pg.16)

Cuadro4: Universo

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Jefe financiero	1
Jefe de operaciones	1
Asistentes administrativos	3
Total	6

Elaborado por: Gallegos (2021)

3.4.3 Tipos de Muestra

Los tipos de muestras nos permitirá analizar de manera neutra a la parte seleccionada, la mejor forma de hacerlo es identificar tipos de muestras e implementarlos de manera aleatoria al estudio. Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. El muestreo se lo puede implementar de manera aleatorio simple, aleatorio sistemático, aleatorio estratificado, aleatorio por conglomeraciones. (OTZEN, 2017)

- **Aleatorio simple:** Consiste en asignar un número a cada integrante el cual nos permitirá poder desarrollar preguntas de manera aleatoria con la ayuda de algún sistema informático que nos dará el número del participante a responder.
- **Aleatorio sistemático:** Consiste en recopilar información de la muestra de manera ordenada que nos permita obtener información precisa, por lo general se pregunta a la muestra de acuerdo a sus fortalezas, para poder obtener la información más precisa posible.
- **Aleatorio estratificado:** Consiste en dividir o separar la muestra en sub divisiones las cuales estará agrupadas de manera estratégica, facilitando el estudio de manera precisa.
- **Aleatorio por conglomeraciones:** Este tipo de muestra nos ayuda a entender por agrupaciones las unidades que conforman las poblaciones y analizarlas de manera agrupada.

3.5 Métodos de investigación

Métodos y técnicas a utilizar en esta investigación son:

Método científico nos permitirá descifrar las conexiones internas y externas para profundizar el conocimiento adquiridos mismo que será focalizado a la encuesta para medir la satisfacción de los clientes potenciales en la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A.

Método inductivo es un procedimiento, un método relativamente flexible el cual nos permite poner en práctica el pensamiento inductivo. Por otra parte, se presta para la exploración. Este método es utilizado, sobre todo, para formular teorías e hipótesis el cual se adapta a las entrevistas.

3.6 Técnicas e instrumentos de la investigación

Cuadro5: Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Gallegos (2021)

- **Entrevista:** Es una técnica la cual consiste en la realización de una entrevista personal o individual, su propósito de realización es poder descubrir acontecimientos e información con relevancia, nos permitirá indagar de manera exhaustiva a una sola persona, en donde podrá expresar su criterio con honestidad sobre la situación presentada. Este constará con la participación del entrevistado y el entrevistador.
- **Encuesta:** Las encuestas son un grupo de preguntas que se realiza de manera neutral a muchas personas por medio de las mismas podemos reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado manteniéndonos en el margen de la imparcialidad. Una vez definido el objetivo de la encuesta y cuáles son los resultados que deseamos obtener de las mismas estas se realizarán de manera digital.

3.7 Procedimientos de la investigación

- **Formulario:** Esta herramienta nos permite almacenar y guardar datos que recopilaremos durante la investigación, además de incluir información específica ordenada de manera cronológica de cada participante esta incluye los datos personales de cada encuestado.
- **Cuestionario:** Es un instrumento que nos direcciona a recopilar información de manera eficaz y eficiente, mismo que es una herramienta de trabajo que se utiliza con fines de investigación cualitativas y cuantitativas. Consiste en un grupo de preguntas u otros indicadores que se lo puede implementar en las entrevistas y en las encuestas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos

1. ¿Con que frecuencia se recibe por semana visitas de clientes?

Cuadro 6: Continuidad

Opción	Cantidad	Porcentaje
1 a 2 veces por semana	0	0%
3 a 4 veces por semana	2	50%
5 o más veces por semana	2	50%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 2. Continuidad



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Las visitas del cliente a las instalaciones de la microempresa se dan constantemente, liderando de tres a más de cinco veces por semana podemos determinar la importancia de la atención al cliente y ofrecer el asesoramiento adecuado.

2. ¿Considera que se ofrece un buen trato a los clientes?

Cuadro 7: Calidad

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0%
A veces	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 3. Calidad



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Dentro de los colaboradores de la compañía sostiene que, si se mantiene el buen trato al cliente, el 25% manifiesta que en ocasiones se presenta inconvenientes al momento de hablar con los delegados de la compañía, los cuales en ocasiones muestran un rechazo al momento de presentar los documentos necesario para poder retirar la documentación final.

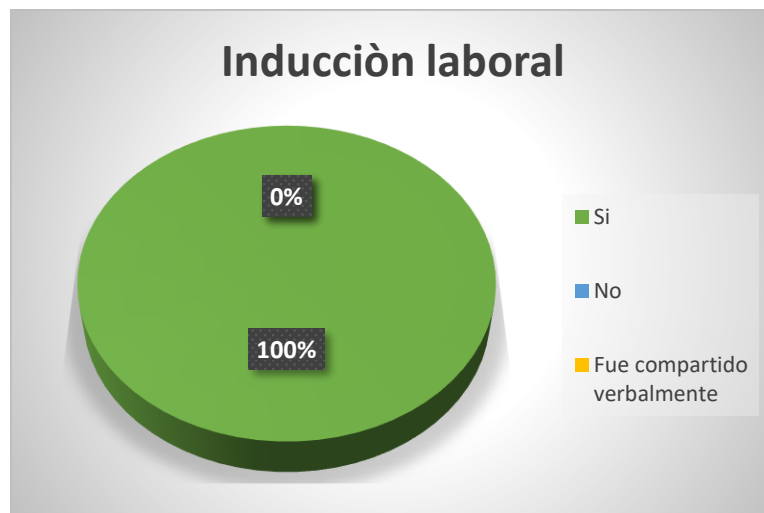
3. ¿Al momento de estar asignado al área atención al cliente recibió un manual como guía a su puesto?

Cuadro 8: Inducción laboral

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Fue compartido verbalmente	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 4. Inducción laboral



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Podemos determinar que los colaboradores si han recibido la capacitación necesaria al momento de empezar su puesto de trabajo, pero mantienen que no son actualizados constantemente en los diversos requerimientos presentados por el cliente. Manifiestan que por lo general el cliente cambia de personal y es ahí en donde se presenta la mayoría de los problemas.

4. Seleccione cuál de estas tres herramientas se deberían mejorar

Cuadro 9: Herramientas a mejorar

Opción	Cantidad	Porcentaje
Horario de visitas	4	100%
Comunicados previos	0	0%
Agendamiento de citas	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 5. Herramientas a mejorar



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Por medio de esta pregunta podemos determinar que los colaboradores de la microempresa consideran en un 100% que el horario de visita de los clientes debería ser regularizado y compartidos con ellos con antelación para evitar inconvenientes. Puesto que esto mejoraría la calidad en atención al cliente, re afirmando la eficiencia de la misma. Así también se evitas visitas inesperadas en el horario de almuerzo.

5. Selecciones cual considera que es el horario más apropiado para atención al cliente

Cuadro 10: Horario de visitas

Opción	Cantidad	Porcentaje
09h00am a 16h00pm	3	75%
08h30am a 17h30pm	0	0%
09h00am a 17h00pm	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 6. Horario de visitas



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Los colaboradores consideran que el horario más apropiado para ofrecer una mejor asesoría a los clientes es de 09h00am a 16h00pm ya que los horarios de trabajo en la oficina se mantienen hasta las 17h30pm. Y les permite encender todos los equipos de trabajo necesario para la atención de los mismos.

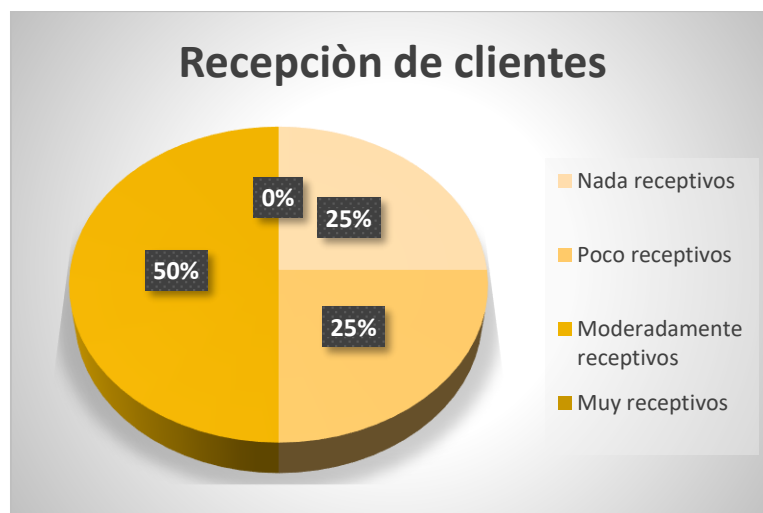
6. ¿Qué tan receptivos han sido los clientes, referente a los documentos que solicitan?

Cuadro 11: Recepción de clientes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Nada receptivos	1	25%
Poco receptivos	1	25%
Moderadamente receptivos	2	50%
Muy receptivos	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 7. Recepción de clientes



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Por medio de la encuesta podemos determinar que los clientes frecuentemente son moderadamente receptivos de acuerdo a lo estipulado. Los requerimientos solicitados son básicos como una copia de credencial que también se puede imprimir en la oficina, pero el mayor inconveniente es al momento de presentar la carta de autorización.

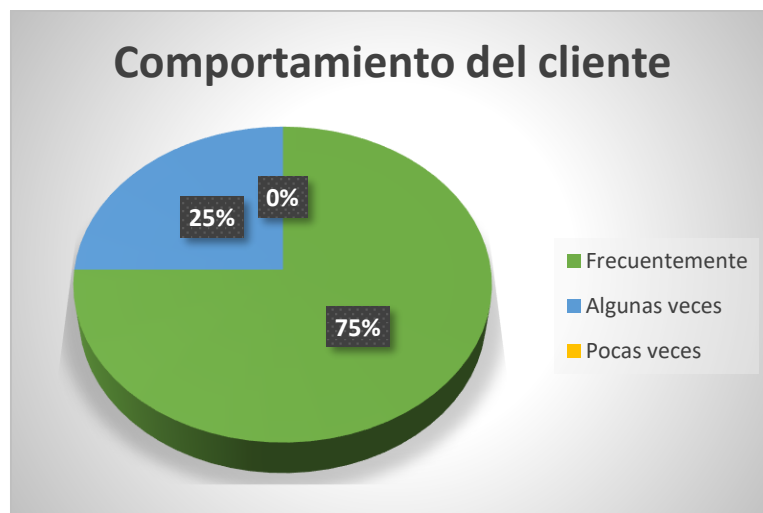
7. ¿Con que frecuencia los clientes suelen olvidar la información solicitada?

Cuadro 12: Comportamiento del cliente

Opción	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	3	75%
Algunas veces	1	25%
Pocas veces	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 8. Comportamiento del cliente



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Los encuestados manifiestan que los clientes frecuentemente olvidan llevar la carta correctamente firmada por el gerente o el encargado de retirar los documentos. Esto ralentiza el trabajo y aumenta el tiempo de espera para poder entregar la información solicitada.

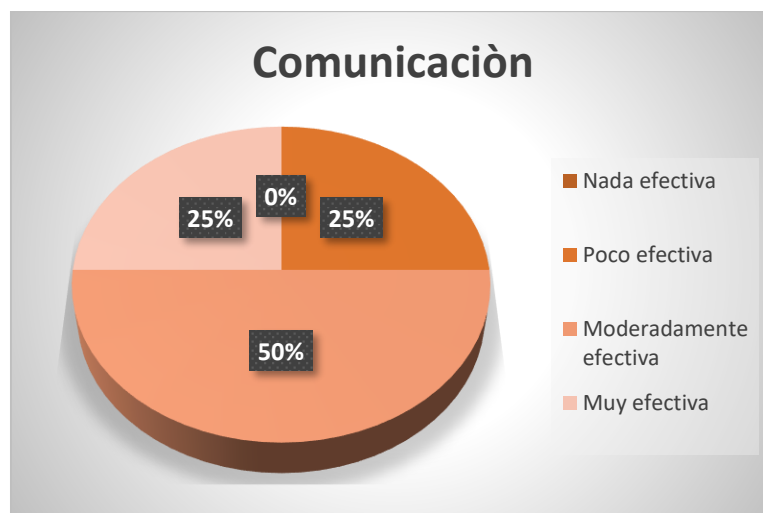
8. ¿Considera que la comunicación interna entre el departamento de servicio al cliente es efectiva?

Cuadro 13: Comunicación

Opción	Cantidad	Porcentaje
Nada efectiva	0	0%
Poca efectiva	1	25%
Moderadamente efectiva	2	50%
Muy efectiva	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 9. Comunicación



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Por medio del diálogo podemos determinar que el departamento de atención al cliente posee una comunicación moderadamente efectiva. Esto es un punto el cual una vez dialogado con las personas que lo conforman se determinó realizarlo.

9. ¿Cómo podría calificar la experiencia de los trabajadores al momento de tratar con el cliente?

Cuadro 14: Trato al cliente

Opción	Cantidad	Porcentaje
Regular	1	25%
Bueno	3	75%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 10. Trato al cliente



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Los colaboradores que conforman el departamento de logística y el de atención al cliente, determinaron que el trato al cliente es en su mayoría bueno, muchas veces esto se ve alterado al momento de que se presenta los inconvenientes más frecuentes dentro del departamento.

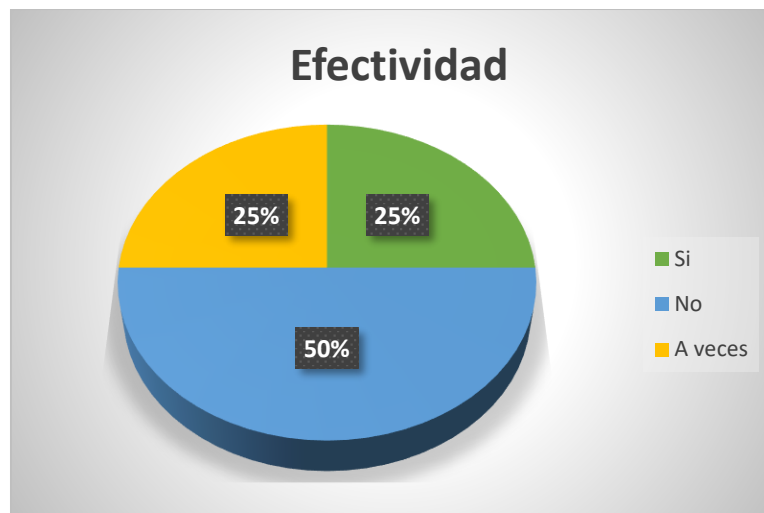
10. ¿Considera que la atención al cliente en la empresa es totalmente efectiva?

Cuadro 15: Efectividad

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	1	25%
No	2	50%
A veces	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Gallegos (2021)

Figura 11. Efectividad



Elaborado por: Gallegos (2021)

Interpretación

Podemos determinar que los colaboradores consideran que la atención al cliente no es cien por ciento efectiva. Eso se debe a los imprevistos que ocurren con regularidad, y las visitas inesperadas de los mismos, ya que muchas veces acuden a las instalaciones y no se ha llevado a cabo el correcto proceso de verificación de valores con los departamentos correspondientes.

4.2 Entrevista realizada al personal de la Microempresa Ecuamoving International Cargo S.A

Variable independiente: Proceso de entrega de documentos

Perfil de los entrevistados:

Fecha:	25 de noviembre de 2021
Lugar:	Agencia Matriz
Entrevistados:	Grace Troncozo Roberto Ramírez
Cargos:	Jefe financiero Jefe de operaciones
Nombre del entrevistador: Luz Gallegos	
Hora de inicio: 10h45am Hora de termino: 11h55am	
Objetivo: Determinar la importancia de implementar los procesos de entrega de documentos y socializarlos con el personal	

Elaborado por: Gallegos (2021)

Formulario

Preguntas	Jefe Financiero	Jefe de Operaciones
<p>1. Cómo podría calificar la experiencia de los trabajadores al momento de entregar la documentación?</p>	<p>Al momento de contrata personal verificamos que estén capacitado para ejercer el cargo. En este caso tengan cursos o experiencia con técnicas de archivo.</p>	<p>El personal está altamente capacitado al momento de obtener los archivos. Considero que falta es una cultura de seguir protocolos.</p>
<p>2. ¿Tiene conocimiento si todos los colaboradores encargados de la documentación tienen los procesos claros para la entrega de los mismos?</p>	<p>Por supuesto que sí, todos nuestro personal está capacitado para atender a los clientes en diferentes circunstancia y entregar los documentos solicitados.</p>	<p>Efectivamente, considero que los compañeros están cumpliendo dentro de sus actividades y las circunstancias presentadas, pero no tengo una constancia de los mismos</p>
<p>3. ¿Usted tiene conocimiento o podría asumir cuales son los inconvenientes comunes presentados al momento de entregar los documentos finales?</p>	<p>Muchas veces puede ser debido a la cantidad de información que deben de procesar, todos los archivos que deben de entregar deben de ser previamente analizados en su totalidad y eso requiere tiempo.</p>	<p>considero que los inconvenientes presentados en el área del servicio al cliente se debe a la falta de implementación de herramientas que faciliten el trabajo.</p>

<p>4. ¿Alguna vez ha pensado en implementar políticas focalizada a los procesos de entrega de documentos?</p>	<p>En la actualidad debido a la demanda nos vemos en la obligación de implementar políticas enfocadas al servicio al cliente, debido a la pandemia la demanda de información aumentado.</p>	<p>Efectivamente, debido a la pandemia muchos procesos han cambiado, es necesario implementar procesos actualizados que ayuden a mantener una calidad de acuerdo a la demanda de los clientes.</p>
<p>5. ¿Estaría de acuerdo en implementar procesos de entrega en el departamento de atención al cliente?</p>	<p>Se debería implementar, ya que actualmente los clientes han aumentado y muchas veces el personal se encuentra ocupado atendiendo todos los requerimientos.</p>	<p>Si, más que de acuerdo estaría dispuesto, el estandarizar los procesos de entrega de documento crearía una política tanto como los clientes y al colaborador.</p>
<p>6. ¿Se realiza un análisis para medir el correcto proceso de entrega de documentos al cliente?</p>	<p>Actualmente no, la persona que entrega los documentos solo solicita lo que normalmente se requiere para dejar constancia de la visita pero no existe una bitácora como tal.</p>	<p>El único control sería por medio de la firma de recibido de parte del cliente, pero como un Excel o alguna herramienta en específico para medir la entrega de documentos no se ha implementado.</p>

<p>7. ¿Estaría de acuerdo en medir de manera mensual el correcto proceso de entrega de documentos?</p>	<p>Si, podríamos implementar herramientas exclusivas en donde se mida el correcto proceso de entrega de documentos, también podríamos asignar a una persona encargada del análisis.</p>	<p>Si por supuesto, se podría llevar un control diario de cuantos clientes ingresan a la oficina y también hacer un recuadro en donde el cliente califique de manera directa la atención recibida.</p>
<p>8. ¿Considera usted que el personal está altamente capacitado para mantener los estándares de calidad en procesos de entrega en momentos de presión?</p>	<p>Posiblemente, lo que faltaría es ofrecer capacitaciones cada seis meses o en tiempos necesarios para que ellos conserven los estándares de calidad.</p>	<p>Probablemente pero no todos, hay veces en donde si falta información en específico para ayudar agilizar la atención al cliente y aún más importante mantener el orden de documentación.</p>
<p>9. ¿Estaría de acuerdo en implementar el horario de entrega de documentos en los horarios sugeridos?</p>	<p>Normalmente se solicita al cliente que tome asiento y espere unos minutos mientras se complete la información solicitada, pero si está dentro de la posibilidad se hará el cambio.</p>	<p>Cuando se presentan esta situación solemos solicitar unos pequeños minutos hasta solucionar todo. Pero considero que el horario ayudará a regularizar todo</p>

Elaborado por: Gallegos (2021)

Análisis de entrevista Jefe Financiero

Se considera que se debe mejorar el proceso de entrega de documentos ya que es uno de los inconvenientes frecuentemente que se presentan en el departamento de atención al cliente.

Es fundamental tener los procesos actualizados cumpliendo un estándar de calidad. Actualmente debido a la situación que atraviesa el país, y la crisis de contenedores presentada la actualización de información debe de ser prioridad, muchas veces también el proceso tiene demoras por parte del transportista, recordemos que estos son previamente notificados por el ecuapass se determinó que los procesos de entrega de documentos finales a los clientes se encuentran obsoletos, como propuesta el jefe financiero recomendó que se debería revisar estos procesos una vez al año y tratar de actualizar en caso de ser necesario o cuando amerite la ocasión.

Análisis de entrevista Jefe de operaciones

Debido a los cambios presentados no solo en el país, sino a nivel mundial se debería mantener actualizado los procesos de entrega de documentos, así también como mejorar la calidad de respaldo en visitas de clientes.

La estandarización de los procesos ayudaría efectivamente a mejorar estas situaciones presentadas y mejorar la atención, por otro lado, pudimos notar que el problema radica en la demora de la confirmación de los documentos y la carta de autorización para retirar los documentos finales.

Dentro de la investigación se detectó que es necesario derivar ciertos procesos al horario de atención a los clientes, así se puede evitar inconvenientes que normalmente se presentan con los mismos.

Las actualizaciones de estos documentos son primordiales para mejorar la calidad en la atención al cliente, muchas veces el cambio de los procesos no depende de la compañía, muchas veces son influenciado por los decretos o normativas que se emiten el agente regulador, entonces ahí fortalecer las falencias y agilizar los procesos.

4.3 Diseño de un manual de procedimientos

Objetivo:

Desarrollar un manual de procedimiento de procesos enfocado en la entrega de documentos al cliente final.

Cuadro 16: Plan de actividades

Oportunidad de mejora: Procesos de entrega de documental cliente.	
Meta: 100% manual de procedimientos para entrega de documentos	
Responsable: Departamento Administrativo	
¿Qué?	<ul style="list-style-type: none">• Implementación de un manual de procedimientos de entrega de documentación.• Capacitación para el área de servicio al cliente.
¿Por qué?	<ul style="list-style-type: none">• Para evitar inconvenientes con el cliente.• Para mejorar la eficiencia de procesos.
¿Quién?	La asistente administrativa dirigido para los auxiliares en atención al cliente.
¿Cómo?	Mediante la entrega del manual de manera digital y capacitación con una duración de 2 horas durante una semana.
¿Dónde?	Microempresa Ecuamoving International Cargo S.A
¿Cuándo?	Inmediato, precio final financiado por la empresa \$910.00 dólares estadounidenses. El manual será implementado una vez presentado y aprobado por gerencia.

Valor	\$90.00 dólares estadounidenses capacitación
	\$100.00 dólares estadounidenses impresión de manual
	\$450.00 dólares estadounidenses incentivo al colaborador

Elaborado por: Gallegos (2021)

Precio final novecientos diez dólares estadounidenses para el proyecto.

Cuadro 17: Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	ENERO 2021			FEBRERO 2021			MARZO 2021
	Semanas			Semanas			Semana
	1	2	3	1	2	3	1
Identificar problemática							
Identificar necesidades del cliente							
Capacitación Idepro							


Elaborado por: Gallegos (2021)

Cuadro 18: Supervisión servicio

Actividades	1er Trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Socialización del manual				
Implementación del manual				
Revisión de bitácora				

Elaborado por: Gallegos (2021)

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PROCESOS DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

	Versión N° 1
	Página 1/ 6
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2018	

MANUAL DE PROCESOS DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

Elaborado por: Luz Gallegos Fecha: 2021.12.14	Revisado y aprobado por: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto
--	--

“Toda copia impresa en papel de este manual debe ser previamente aprobada para su distribución”

	Versión N ^a 1
	Página 2 / 6
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2018	

Contenido	
1. Introducción.....	3
2. Objetivo general.....	4
3. Objetivo específicos.....	4
4. Alcance.....	4
5. Responsable.....	5
6. Acciones.....	5

Elaborado por: Luz Gallegos	Revisado y aprobado por:
Fecha: 2021.12.14	PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

	Versión N ^a 1
	Página 6 3/ 6
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2018	

Introducción:

Este documento agrupa los procedimientos los cuales se llevarán a cabo dentro del departamento de atención al cliente de la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos a implementar y a su vez pueden ser tratados como un documento independiente, si el caso amerita.

Elaborado por: Luz Gallegos Fecha: 2021.12.14	Revisado y aprobado por: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto
--	--

	Versión N ^a 1
	Página 4/ 6
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2018	

<p>1. Objetivo general:</p> <p>Implementar procedimientos de procesos de entrega de documentos de importación para mejorar la atención del cliente en la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A de la ciudad de Guayaquil.</p>	
<p>2. Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar y controlar la entrega de documentos enfocados en mejorar la calidad de la atención al cliente. • Establecer las acciones que garanticen la mejora del proceso de entrega de documentos de importación que se realiza en la atención del cliente en la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A. 	
<p>3. Alcance</p> <p>Este procedimiento inicia desde la confirmación de pago de parte del departamento financiero, registrando el pago y agrupando los documentos para la entrega al cliente final.</p>	
<p>Elaborado por: Luz Gallegos</p> <p>Fecha: 2021.12.14</p>	<p>Revisado y aprobado por:</p> <p>PhD. Simón Alberto Illescas Prieto</p>

	<p>Versión N^a 1</p>
	<p>Página 5/ 6</p>
<p>REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2018</p>	

<p>4. Responsables Auxiliar Administrativo Gerente General</p>

5. Acciones

Acción	Descripción	Ejecutor
Confirmación de pago	Se debe recibir el pago del cliente por correo electrónico o cheque certificado en oficina. No se recibe pago en efectivo.	Departamento financiero
Verificación de documentos	Verificar si los documentos a ser entregado están completos, en caso de no estar completo notificar al departamento de operaciones.	Asistente Administrativo
Validación de documentos finales	Verificar si los documentos están con todos los permisos necesarios incluido el visto buen, una vez confirmado entregar a atención al cliente.	Asistente de operaciones
Notificación al cliente retiro de documentos	Notificar vía electrónica al cliente el horario de atención establecido para el retiro de los documentos finales	Atención al cliente.

<p>Elaborado por: Luz Gallegos</p> <p>Fecha: 2021.12.14</p>	<p>Revisado y aprobado por:</p> <p>PhD. Simón Alberto Illescas Prieto</p>
---	---

	<p>Versión N^a 1</p>
	<p>Página 6/ 6</p>
<p>REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2018</p>	

Acción	Descripción	Ejecutor
Visita del cliente	Solicitar al encargado la carta de autorización con sello de la empresa y firma del gerente general.	Atención al cliente.
Confirmación de recibido de documentos	Una vez recibido los documentos dejar como constancia una copia de los documentos entregados firmados por el cliente.	Atención al cliente.
Firma de Bitácora	Firmar el documento físico de visita del cliente, con fecha y motivo de visita	Atención al cliente.
Anotación de observaciones	En caso de existir alguna novedad notificar vía electrónica a los departamentos involucrados.	Atención al cliente.

<p>Elaborado por: Luz Gallegos</p> <p>Fecha: 2021.12.14</p>	<p>Revisado y aprobado por:</p> <p>PhD. Simón Alberto Illescas Prieto</p>
---	---

4.4 Conclusiones

- Se estudió documentos científicos teóricos relacionados con los manuales de procedimientos de procesos de entrega y atención al cliente.
- Se realizó el análisis en el proceso de entrega de documentos de importación que se realiza en la atención del cliente en la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A.
- Se elaboró un manual de procedimientos del proceso de entrega de documentos de importación para la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A.
- Se determinó socializar el manual de procedimiento por medio de una capacitación.
- Capacitación a empleados para mejorar la atención del cliente por parte de Recursos Humanos.
- No se compromete al cliente de manera directa en la problemática.

4.5 Recomendaciones

- Planificar un control de visitas de los clientes a las instalaciones de la microempresa.
- Asignar un supervisor para el análisis de implementación del manual de manera quincenal.
- Considerar el manual de procesos como un documento fundamental en la inducción de los colaboradores.
- Socializar con los clientes el horario de atención propuesto.
- Implementar un buzón de sugerencia para clientes y empleados reportando las novedades presentadas día a día.
- Capacitar constantemente a los empleados en el área de atención al cliente, sobre temas que competan en la actividad que se desenvuelve la microempresa.

4.6 Bibliografía

- Arias, F. G. (2016). *Introducción a la Metodología de la Investigación* . CARACAZ - VENEZUELA : EPISTEME.
- Arias-Gómez, J. &-K. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63.
- Baray, H. L. (2019). *Introducción a la metodología de la Investigación* . Mexico : eumed.
- Blázquez, B. H. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. ESPAÑA : ediciones dias de santos S.A . Obtenido de Técnicas estadísticas de investigación social.
- Blázquez, B. H. (2011). *Técnicas estadísticas de investigación* . ESPAÑA : Diaz de Santos .
- Comision Europea . (21 de 08 de 2018). La UE en el comercio internacional en cifras (infografía).
- Corporación La Favorita. (2021). *Corporacion La Favorita*. Obtenido de Corporacion La Favorita: <https://www.corporacionfavorita.com/informe/clientes/>
- Ferras, X. (21 de 09 de 2014). *Michael Porter1991*. Obtenido de UNA DEFINICION DE INNOVACION: <https://xavierferras.com/2014/09/una-definicion-de-innovacion/>
- Ford, H. (1987). Henry Ford. *La Calidad*. Municipio de Springwells, Míchigan, E.E.U.U.
- Gutie, E. A. (15 de 07 de 2015). *Viabilidad de los proyectos de investigación*. Obtenido de Viabilidad de los proyectos de investigación: <https://cronica.com.ec/2015/07/15/7018-viabilidad-de-los-proyectos-de-investigacion/>

- INEC. (2019). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Ecuador (INEC)*. GYE, ECUADOR.
- innovador, E. u. (2020). *Ecuador, un país emprendedor e innovador*. Quito: la Alianza para el Emprendimiento e Innovación (AEI).
- ISO:9001. (2015). *ISO 9001:2015. El enfoque basado en procesos*.
- ISO9001. (2015). *Sistema de Gestió*n.
- ISO9004, O. I. (2000). *Sistema de gestión de calidad. Directrices para un mejor desempeño*. Normas Internacionales.
- J Arias-Gómez, M. V.-K. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alegre.
- Kvale, S. (2018). *LAS ENTREVISTAS EN INVESTIGACION*. MADRID: MORATA.
- Lisa Ford, W. P. (2001). *Exceptional Customer Service: Exceed Customer Expectations to Build Loyalty & Boost Profits*. Edición Kindle.
- Melinkoff, R. V. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas: Panapo.
- Mendoza, D. S. (02 de 08 de 2020). *¿QUE DEBO CONOCER PARA LA DESADUANIZACIÓN DE MERCANCÍAS IMPORTADAS?* Obtenido de *¿QUE DEBO CONOCER PARA LA DESADUANIZACIÓN DE MERCANCÍAS IMPORTADAS?:*
<https://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/que-debo-conocer-para-la-desaduanizaci-n-de-mercanc-as>
- Metodología de la Investigación*. (2012).
- Miño Quintero, R. E. (2012). Análisis de viabilidad técnica, económica y financiera para la creación de la microempresa ganadera La Esperanza ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas parroquia Alluriquín, en beneficio de la comunidad El Valle. *Análisis de viabilidad técnica, económica y financiera para la creación de la microempresa ganadera La Esperanza ubicada en la*

provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas parroquia Alluriquín, en beneficio de la comunidad El Valle. La Esperanza , Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

N. E. (2006). *Importaciones y modernización económica en América Latina durante la primera mitad del siglo XX: las claves de un programa de investigación*. Chile: CEPAL.

NARESK, M. (2014). *INVESTIGACION DE MERCADOS . MEXICO : PEARSON.*

Nieto, N. T. (2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN .*

O'Shaughnessy, J. (1991). *Marketing Competitivo: Un enfoque estrategico*. España: Ediciones Diaz de Santos .

O'Donnell, K. H. (2013). *urso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. Mexico: Litográfica Ingramex S.A.

OTZEN, T. &. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. En T. O. Manterola, *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio* (pág. 232).

Productivity Press, 2. (2005). *The Lean Office: Collected Practices and Cases (Insights on Implementation)*. Reino Unido: Reuseabook.

Real Academia Española. (junio de 2015). Real Academia Española. *Real Academia Española*. Madrid, España, Madrid, España, España.

Tipos de Estudio y metodología del a investigación. (2016). En *Tipos de Estudio y metodología del a investigación* (pág. 65).

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Saludo: Soy estudiante del Instituto Superior Universitario Bolivariano de tecnología. Estoy realizando una encuesta como requisito para el grado de tecnóloga en administración de empresas, para resolver tema Diseño de manual de procedimientos del proceso de entrega de documentos final de importación para la microempresa Ecuamoving International Cargo S.A., en la ciudad de Guayaquil, solicito responda lo siguiente aplicando la máxima discreción posible.

Objetivo: Diagnosticar a los colaboradores del departamento de operaciones sobre la atención al cliente

Variable dependiente: Atención al cliente

Instrucciones:

- Marque con una X la respuesta que usted se identifique
- Utilice esfero azul
- Favor evitar tachones o enmiendas
- Si posee alguna inquietud consultar con el encuestador

CUESTIONARIO

1. ¿Con que frecuencia se recibe por semana visitas de clientes?

1 a 2 veces por semana

3 a 4 veces por semana

5 o más veces por semana

2. ¿Considera que se ofrece un buen trato a los clientes?

SI

No

A veces

3. ¿Al momento de estar asignado al área atención al cliente recibió un manual como guía a su puesto?

SI

No

Fue compartido verbalmente

4. Seleccione cual de estas tres herramientas se deberían mejorar

Horario de visitas

Comunicados previos

Agendamiento de citas

5. Selecciones cual considera que es el horario más apropiado para atención al cliente

09h00am a 16h00pm

08h30am a 17h30pm

09h00am a 17h00pm

6. ¿Qué tan receptivos han sido los clientes referente a los documentos que solicitan?

Nada receptivos

Poco receptivos

Moderadamente receptivos

Muy receptivos

7. ¿Con que frecuencia los clientes suelen olvidar la información solicitada?

Frecuentemente

Algunas veces

Pocas veces

8. ¿Considera que la comunicación interna entre el departamento de servicio al cliente es efectiva?

Nada efectiva

Poco efectiva

Moderadamente efectiva

Muy efectiva

9. ¿Cómo podría calificar la experiencia de los trabajadores al momento de tratar con el cliente?

Regular

Bueno

Muy bueno

10. ¿Considera que la atención al cliente en la empresa es totalmente efectiva?

Si

No

A veces

Muchas gracias por llenar la encuesta, sus respuestas serán compartidas de manera anónima.

Atentamente,

Luz Leonor Gallegos Macías

C.C. 0922990874

Anexo 2. Entrevista

Dirigida a Jefe y Supervisor

Datos informativos.

Fecha: _____

Entrevistado: _____ **Cargo:** _____

Hora de inicio: _____ **Hora de termino:** _____

Lugar: _____

Objetivo: Determinar la importancia de los procesos de entrega de documentos y socialización con el personal

Variable independiente: Proceso de entrega de documentos

Formulario

- 1. ¿Cómo podría calificar la experiencia de los trabajadores al momento de entregar la documentación?**
- 2. ¿Tiene conocimiento si todos los colaboradores encargados de la documentación tienen los procesos claros para la entrega de los mismos?**
- 3. ¿Usted tiene conocimiento o podría asumir cuales son los inconvenientes comunes presentados al momento de entregar los documentos finales?**
- 4. ¿Alguna vez ha pensado en implementar políticas focalizada a los procesos de entrega de documentos?**
- 5. ¿Estaría de acuerdo en implementar procesos de entrega en el departamento de atención al cliente?**

- 6. ¿Se realiza un análisis para medir el correcto proceso de entrega de documentos al cliente?**

- 7. ¿Estaría de acuerdo en medir de manera mensual el correcto proceso de entrega de documentos?**

- 8. ¿Considera usted que el personal está altamente capacitado para mantener los estándares de calidad en procesos de entrega en momentos de presión?**

- 9. ¿Estaría de acuerdo en implementar el horario de entrega de documentos en los horarios sugeridos?**

Gracias por su atención, la entrevista se mantendrá en discreción frente a los colaboradores.



Figura 2. Certificaciones y afiliaciones



Figura 3. Equipo de trabajo



Figura 4. Capacitaciones SENAE 2018



Figura 5. Departamento de operaciones día deportivo