



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DE SERVICIO DE
LAS CABAÑAS "MINDO – LODGE" CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA
ATENCIÓN QUE BRINDA AL TURISTA, UBICADO EN LA PARROQUIA
MINDO, CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS, PROVINCIA DE
PICHINCHA.**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Turística y Hotelera**

Autora: Yessenia Fernanda Simbaña Pillajo

Tutor: Ing. Diego Jarrín

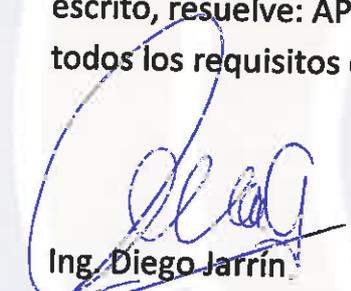
Quito Octubre – 2015



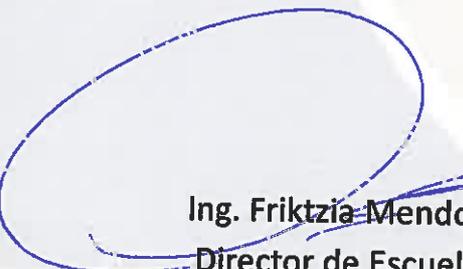
ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 20 de octubre del 2015

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta) SIMBAÑA PILLAJO YESSENIA FERNANDA, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DE SERVICIO DE LAS CABAÑAS "MINDO-LODGE" CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA ATENCIÓN QUE BRINDA AL TURISTA, UBICADO EN LA PARROQUIA MINDO, CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS, PROVINCIA DE PICHINCHA.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.


Ing. Diego Jarrín
Tutor del Proyecto


Dr. Geovanny Bustamante
Lector del Proyecto


Ing. Frikizia Mendoza
Director de Escuela

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
ESCUELA ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERÍA


Ing. Cristian Prado
Coordinador de Proyectos

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

CI: 172294768-4

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Simbaña Pillajo Yessenia Fernanda, alumna de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

CI: 172294768-4

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien ha sido la guía en toda mi vida, a mis padres Enrique y Bernarda que con su ejemplo de trabajo y perseverancia han hecho que pueda salir adelante y afrontar cada una de las dificultades que se han presentado y a mis profesores que nunca se rindieron en la difícil tarea de enseñar a sus alumnos.

DEDICATORIA

A mi padre, a mi madre y a mi hermano que son personas que han ofrecido el amor y

la calidez de la familia a la cual amo

A mi novio por su apoyo incondicional

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

CARÁTULA

DECLARACIÓN DE APROBACIÓN TUTOR Y LECTOR.....	i
DECLARATORIA.....	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CAPITULO I.....	1
1.0 Antecedentes.....	1
1.01 Contexto	3
1.01.01 Terminología	3
1.01.02 Datos Generales.....	4
1.02 Justificación.....	6
1.03 Definición del problema central.....	6
2. CAPITULO II	9
2.0 Análisis de involucrados.....	9
2.01 Mapeo de involucrados	9
3. CAPITULO III.....	11
3.0 Problemas y Objetivos.....	11
4. CAPÍTULO IV.....	15
4.0 Escala de Categorías en Alternativas	15
4.01 Matriz de análisis de alternativas	16
4.02 Análisis de impactos de objetivos	18
4.03 Diagrama de Estrategias.....	20
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	21
5. CAPÍTULO V	23

5.0	Propuesta	23
5.01	Antecedentes	23
5.01.01	Análisis FODA	24
5.01.02	Investigación de mercado	25
5.01.03	Instrumentos de la investigación	26
5.01.04	Población y muestra	26
5.01.05	Análisis de la información.....	28
5.02	Descripción (de la herramienta)	49
5.03	Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	50
6.	CAPITULO VI.....	53
6.0	Aspectos Administrativos.....	53
6.01	Recursos	53
6.02	Presupuesto	54
6.03	Cronograma.....	55
7.	CAPITULO VII	57
7.0	Conclusiones y Recomendaciones	57
7.01	CONCLUSIONES	57
7.02	RECOMENDACIONES	58
	REFERENCIAS	59
	ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala	6
Tabla 2. Matriz T.....	7
Tabla 3. Matriz de análisis de involucrados.....	10
Tabla 4. Escala de categorías en alternativas	15
Tabla 5. Matriz de análisis de alternativas	16
Tabla 6. Análisis de impactos de objetivos.....	18
Tabla 7. Matriz de Marco Lógico	21
Tabla 8. Análisis FODA.....	24
Tabla 9. Pregunta a Turistas 1.....	28
Tabla 10. Pregunta a Turistas 2.....	29
Tabla 11. Pregunta a Turistas 3.....	30
Tabla 12. Pregunta a Turistas 4.....	31
Tabla 13. Pregunta a Turistas 5.....	32
Tabla 14. Pregunta a Turistas 6.....	33
Tabla 15. Pregunta a Turistas 7.....	34
Tabla 16. Pregunta a Turistas 8.....	35
Tabla 17. Pregunta a Turistas 9.....	36
Tabla 18. Pregunta a Turistas 10.....	37

Tabla 19. Pregunta a Turistas 11	38
Tabla 20. Pregunta a Turistas 12.....	39
Tabla 21. Pregunta a Turistas 13.....	40
Tabla 22. Pregunta a Personal 1	41
Tabla 23. Pregunta a Personal 2	42
Tabla 24. Pregunta a Personal 3	43
Tabla 25. Pregunta a Personal 4.....	44
Tabla 26. Pregunta a Personal 5	45
Tabla 27. Pregunta a Personal 6.....	46
Tabla 28. Pregunta a Personal 7	47
Tabla 29. Pregunta a Personal 8.....	48
Tabla 30. Comparación de propuestas de capacitación	50
Tabla 31. Recurso Humano.....	53
Tabla 32. Recurso Tecnológico.....	53
Tabla 33. Recursos Materiales	54
Tabla 34. Presupuesto desarrollo de la investigación	54
Tabla 35. Cronograma de presentación de proyecto de titulación	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapeo de involucrados.....	9
Figura 2. Árbol del problema.....	11
Figura 3. Árbol de objetivos.....	13
Figura 4. Diagrama de Estrategias.....	20
Figura 5. Respuesta de Turistas 1.....	28
Figura 6. Respuesta de Turistas 2.....	29
Figura 7. Respuesta de Turistas 3.....	30
Figura 8. Respuesta de Turistas 4.....	31
Figura 9. Respuesta de Turistas 5.....	32
Figura 10. Respuesta de Turistas 6.....	33
Figura 11. Respuesta de Turistas 7.....	34
Figura 12. Respuesta de Turistas 8.....	35
Figura 13. Respuesta de Turistas 9.....	36
Figura 14. Respuesta de Turistas 10.....	37
Figura 15. Respuesta de Turistas 11.....	38
Figura 16. Respuesta de Turistas 12.....	39
Figura 17. Respuesta de Turistas 13.....	40
Figura 18. Respuesta del Personal 1.....	41
Figura 19. Respuesta del Personal 2.....	42

Figura 20. Respuesta del Personal 3	43
Figura 21. Respuesta del Personal 4	44
Figura 22. Respuesta del Personal 5	45
Figura 23. Respuesta del Personal 6	46
Figura 24. Respuesta del Personal 7	47
Figura 25. Respuesta del Personal 8	48

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es elaborado para el desarrollo de un plan de capacitación dirigido al personal administrativo y de servicio de las cabañas Mindo – Lodge con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la Parroquia Mindo, Cantón San Miguel de los Banco, Provincia de Pichincha.

El objetivo principal es realizar un estudio en las cabañas acerca de la atención al cliente para lograr identificar las necesidades de capacitación, etapa en la cual deben estar involucrados tanto el personal administrativo como el de servicio para determinar falencias internas, así como los clientes para determinar falencias externas y de esta manera sugerir un plan de estudio que pueda solventar dichas necesidades.

El proyecto inicia con los antecedentes y la definición de los conceptos básicos utilizados para el desarrollo de la investigación, para luego enfocarse en los datos generales de la población y del lugar específico sobre el que se van a realizar los estudios. Para esto es necesario definir el problema central y realizar el análisis de los involucrados directos e indirectos. Con estos elementos se construye el árbol de problemas y el árbol de objetivos para tener una idea clara de las necesidades inherentes al establecimiento y se procede a analizar las alternativas sobre las factibilidades, impactos sobre el propósito y sostenibilidad. Se realizan encuestas al personal administrativo y de servicio, así como a los clientes que frecuentan este establecimiento para detectar de una manera más clara las falencias que encuentra cada grupo y con esto poder sugerir capacitaciones de empresas especializadas en el tema.

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

ABSTRACT

This project is designed to develop a training plan for administrative staff and service of Mindo - Lodge cabins in order to improve the service provided for tourists, located in the Mindo parish, San Miguel de los Bancos Canton, Province Pichincha.

The main objective of this project is to study in Mindo - Lodge cabins on the customer in order to identify training needs related to this issue, in which stage should be involved both administrative staff as the service to identify internal weaknesses and external customers to determine external weaknesses and thus suggest a study plan that may solve those needs.

The project starts with the antecedents and definition of the basic concepts used for the development of research, and then focus on the general population data and specific site on which they are to carry out the studies. This requires defining the core problem and the analysis of the direct and indirect involved. With these elements the problem tree and the objective tree are built to get a clear idea of the needs inherent in the studied establishment and proceed to discuss alternatives on the practicalities, impacts on the purpose and sustainability. Further surveys are conducted to administrative and service staff of Mindo - Lodge cabins, as well as to customers who frequent this establishment to detect more clearly the weaknesses encountered by each group and to suggest that training of specialized companies in the theme.

INTRODUCCIÓN

La capacitación es un proceso por el cual, el trabajador se vuelve más competente y hábil en las situaciones relacionadas con su trabajo. Con el uso y desarrollo de estas habilidades, el trabajador se fortalece y fortalece a su organización.

Debido a que la mayor parte del personal de servicio que labora en las Cabañas Mindo – Lodge, ubicado en la población de Mindo, no está adecuadamente capacitado para realizar sus labores diarias, no se dispone de un esquema definido sobre los pasos a seguir para brindar un servicio de excelencia, es importante realizar una investigación sobre los factores que influyen para que se genere el problema de falta de capacitación.

Es importante el problema debido a que las Cabañas Mindo- Lodge generan la mayor parte de sus ingresos por los recursos turísticos, por lo tanto, si las personas encargadas de atender a sus clientes no están correctamente capacitadas, los turistas no podrán disfrutar completamente del lugar. Uno de los principales inconvenientes por los que el personal de atención al cliente de este lugar no ha recibido capacitaciones es la falta de interés por parte del propietario, por lo tanto falta de financiamiento.

El objetivo principal para el desarrollo de esta investigación es indagar los diferentes problemas y los involucrados para de una manera sistemática sea posible llegar a la solución del mismo, lo que nos llevará a la conclusión de que si el personal de atención al cliente se encuentra correctamente capacitado, la organización se volverá más solvente.

1. CAPITULO I

1.0 Antecedentes

Tema: Modelo de un plan de capacitación

Título: Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos, para el II Semestre del año 2005 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de LA PALMERA AMAZONICA S.A.

Autor: Hediberto Reynoso Díaz

Año: 2013

Año de edición: 2013

Institución: MINTECON

Conclusión: Este antecedente servirá de base para el desarrollo del cronograma de estudio, diseño, desarrollo, implementación y evaluación del plan de capacitación, así como de los módulos en que se divide el mismo.

Tema: Programa de capacitación.

Título: Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas provincia del Guayas.

Autor: Annabelli Alexandra Álava Álvarez

Año: 2013

Año de edición: 2013

Institución: Universidad Estatal Península De Santa Elena Extensión Playas.

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Conclusión: Esta referencia servirá de ayuda para el desarrollo de las fases para el estudio, diseño, implementación y evaluación de un programa de capacitación, evaluando las causas y consecuencias del problema, para poderlo formular y dar la respectiva solución basada en premisas económica, social y ambientalmente sustentables.

Tema: Propuesta de un plan de capacitación

Título: Propuesta de un plan de capacitación para el personal del departamento de ventas de la distribuidora EMIL en la ciudad de Cuenca.

Autor: Guiracocha Guiracocha, Segundo Leonardo

Año: 2013

Año de edición: 2013

Institución: Universidad Israel.

Conclusión: Mediante esta referencia, se logrará un buen análisis de métodos para captar información a partir de la cual se inicie con el desarrollo de contenidos de capacitación.

Tema: Propuesta de programa integral de servicio al cliente.

Título: Propuesta de programa integral de servicio al cliente PISC como gestión estratégica en las concesionarias automotrices de la ciudad de Guayaquil.

Autor: Ing. Com. Tyrone Marlon Guerrero Vargas.

Año: 2012

Año de edición: 2012

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Institución: Universidad Politécnica Salesiana.

Conclusión: Este material servirá de sustento para la evaluación actual del servicio al cliente, dato con el cual se iniciará la definición del plan de acción que resuelva el problema planteado.

Tema: Plan integral de capacitación turística.

Título: Plan integral de capacitación turística para los prestadores del servicio de transporte turístico terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Autor: Geovanny Patricio Pilco Amanta.

Año: 2014

Año de edición: 2014

Institución: Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

Conclusión: Dentro del desarrollo del plan de capacitación, esta referencia apoyará a la definición de objetivos y conceptualización de la capacitación con sus metodologías, equipos, materiales, etc.

1.01 Contexto

1.01.01 Terminología

1.01.01.01 Plan: Esta palabra que ahora nos ocupa tiene su origen etimológico en el latín. Así, podemos saber que en concreto emana del vocablo latino planus que puede traducirse como "plano". Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. (Definición, 2015, pág. 5)

1.01.01.02 Capacitación: Como capacitación se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor. (Significado, 2013, pág. 8)

1.01.01.03 Atención al cliente: Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores. (Definición, 2015, párr.1)

1.01.02 Datos Generales

1.01.02.01 Mindo: Este pequeño pueblo, está localizado apenas a dos horas y media de Quito, es una de las principales atracciones del turismo ecológico provincial y para los amantes de naturaleza que quieren observar algunos bosques occidentales del Ecuador. Mindo tiene aproximadamente 2.500 habitantes que se dedican principalmente a la agricultura, cría de ganado y turismo. Este discreto y muy tranquilo lugar, está ubicado en un valle, rodeado de 19.000 hectáreas protegidas de bosque primario y secundario. En sus alrededores se encuentran unas 500 variedades de pájaros y

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

aproximadamente 40 tipos de mariposas. Esta gran variedad en una región tan pequeña es única en América del Sur. (En-Ecuador, 2015, párr. 1)

Mindo fue llamado internacionalmente como “Vida de pájaro o Pájaro Importante” en América, por su flora excepcional, fauna y botánica, considerada vital para el desarrollo del turismo ecológico. (En-Ecuador, 2015, párr. 2)

El clima tiende a ser más suave que en Quito, la temperatura es aproximadamente entre los 15 ° C - 24 ° C durante todo el año. Las lluvias son comunes, pero hay ninguna estación seca, durante los meses de mayo – septiembre el clima se torna más seco. (En-Ecuador, 2015, párr. 3)

Los meses de julio - octubre son los meses más ocupados porque es la temporada de vacaciones en el país, los fines de semana y fiestas nacionales a lo largo del año. (En-Ecuador, 2015, párr.4)

Las orquídeas, bromelias, heliconias, helechos, vides, musgos y líquenes crecen en la abundancia aquí. (En-Ecuador, 2015, párr.7)

1.01.02.02 El Cantón San Miguel de los Bancos: se encuentra ubicado en el

Noroccidente de la Provincia de Pichincha en el flanco Occidente de la Cordillera de los Andes, siendo parte del Choco, considerado como una de las zonas más ricas y biodiversas del País y Sudamérica, rodeada de una exuberante vegetación que le ha proporcionado reconocimiento no sólo nacional sino internacionalmente. San Miguel de los Bancos posee características similares a los pueblos de la sierra y costa, con un

movimiento comercial significativo, la mayoría de su comercio está ubicado en la calle principal con servicios hoteleros, restaurantes, ventas de productos agrícolas, tiendas y almacenes para consumo diario de la población (AME, 2012)

1.02 Justificación

La parroquia Mindo, ubicada al noroccidente de Quito, se caracteriza por sus atractivos turísticos que llaman la atención de turistas nacionales y extranjeros.

Debido a la excelente campaña desarrollada por el Ministerio de Turismo del Ecuador se espera que en el año 2015 ingrese un flujo de turistas extranjeros de 1.6 millones, por lo que es necesario que los lugares en los que se hospedarán estas personas se caractericen por su eficiencia y su buen trato al cliente.

Las Cabañas Mindo – Lodge, ubicadas en Av. 9 de Octubre y las Tangaras, lote N° 18, alberga un total de 40 huéspedes y debido a esta demanda es necesario realizar un estudio para poder sugerir un plan de capacitación que se ajuste a sus necesidades para mejorar el servicio al cliente y de esta manera optimizar la estancia del turista.

Con este plan se busca mejorar el servicio al cliente y por ende los ingresos económicos de las Cabañas Mindo – Lodge.

1.03 Definición del problema central

Tabla 1. Escala

1 = Bajo
2 = Medio Bajo
3 = Medio

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

4 = Medio Alto

5 = Alto

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la tabla se encuentran los diferentes niveles de calificación siendo el más alto 5, seguido por 4 que es medio alto, 3 medio, 2 medio bajo y 1 siendo el más bajo de la tabla.

Tabla 2. Matriz T

Un trato no adecuado al contacto con los turistas	Falta de capacitación para el servicio al cliente en las cabañas Mindo Lodge				Capacitación adecuada al personal para la correcta atención al cliente
	I	PC	I	PC	
Fuerzas Impulsadoras					Fuerzas Bloqueadoras
Crear un plan para la capacitación del personal que labora en las cabañas	5	4	3	1	Desinterés por parte del personal de las cabañas
Desarrollar estrategias para la mejora de la atención al cliente	4	5	5	3	Falta de financiamiento para el desarrollo de capacitaciones
Buscar patrocinio con el propietario de las cabañas para la realización de las capacitaciones	4	4	5	1	Desinterés por parte del personal administrativo de las cabañas por la capacitación al personal de atención al cliente
Desarrollar las capacidades del buen trato al cliente por parte del personal de las cabañas	5	4	3	1	Desinterés por parte del personal de atención al cliente por mejorar su servicio
Por medio de un conocimiento teórico-práctico, llegar a obtener mejores ingresos económicos en las cabañas	4	3	2	1	Falta de interés en la inversión para las capacitaciones

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la tabla 2 encontramos calificaciones detalladas en la tabla 1.

Dentro de las fuerzas impulsadoras encontramos con la calificación más alta el desarrollar estrategias para la mejora de la atención al cliente, lo cual nos permitiría capacitar de mejor manera al personal de las cabañas Mindo – Lodge, con el fin de obtener un aprendizaje más interactivo.

En cuanto a las fuerzas bloqueadoras con la calificación más alta sería la falta de financiamiento para el desarrollo de las capacitaciones, sin embargo mediante este plan se busca una mejora para la atención al cliente.

2. CAPITULO II

2.0 Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

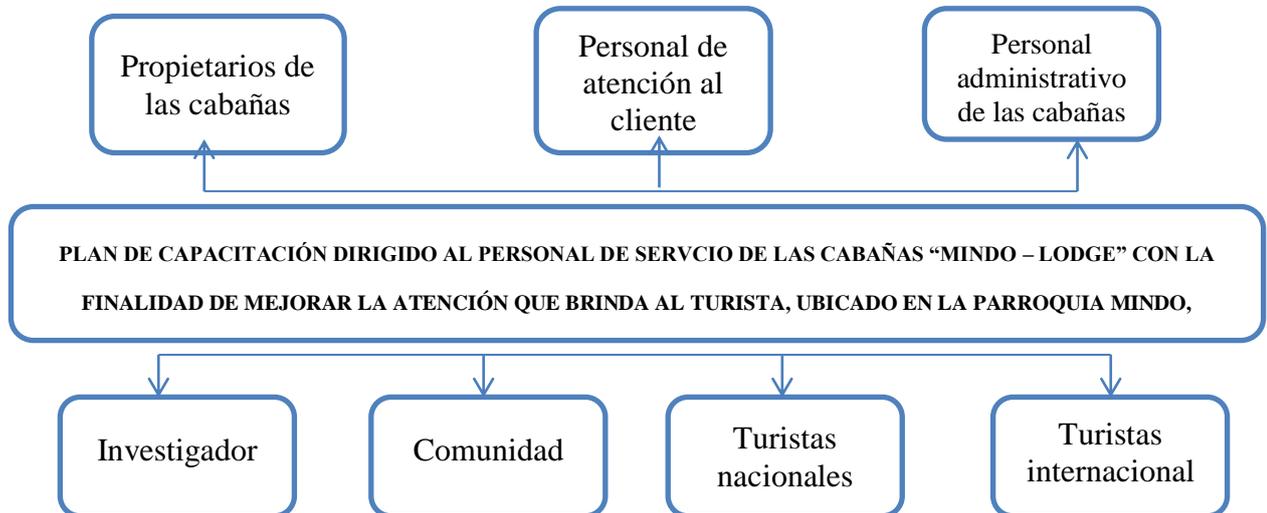


Figura 1.

Mapeo de involucrados

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: Se observa que a los propietarios de las cabañas los beneficia a nivel económico, al personal de atención al cliente y administrativo los beneficia en cuanto a sus competencias profesionales, al investigador en el desarrollo del plan de tesis, a la comunidad en el ámbito turístico y a los turistas nacionales e internacionales en nuevas y mejor experiencias y atenciones.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 3. Matriz de análisis de involucrados

Beneficiarios	Directas	Indirectas	%
Dueños de las cabañas	✓		20
Personal de atención al cliente	✓		15
Personal administrativo de las cabañas	✓		15
Comunidad		✓	10
Investigador		✓	10
Turistas nacionales		✓	15
Turistas internacionales		✓	15
TOTAL:			100%

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En cuanto a lo económico, el beneficio directo es para los propietarios y administrativos del hotel, por lo que la ponderación debe ser proporcional, para el personal del servicio al cliente, el beneficio es en el ámbito de sus competencias profesionales, la comunidad se verá beneficiada en tanto el hotel brinde un mejor trato a sus turistas, el investigador su beneficio es personal al completar el plan de tesis en afines de su carrera para desenvolverse en el ámbito profesional, y los turistas se verán beneficiados al tener una mejor atención para una tener una estadía más placentera.

3. CAPITULO III

3.0 Problemas y Objetivos

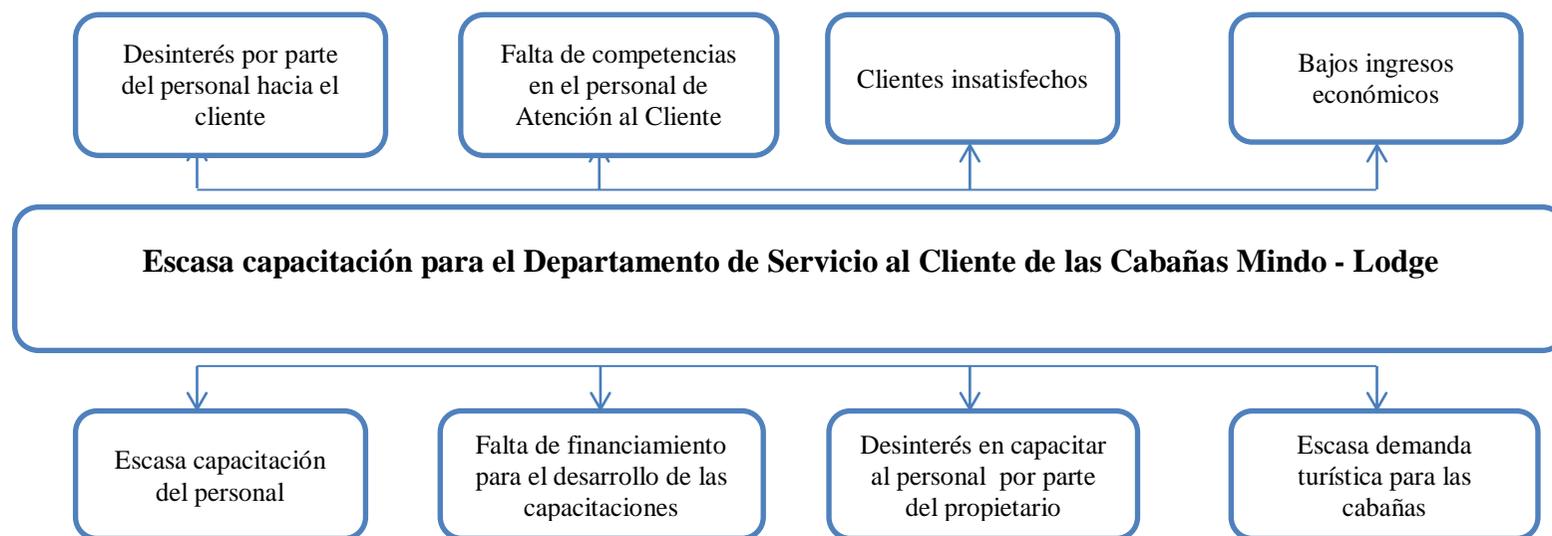


Figura 2.

Árbol del problema

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En el siguiente gráfico se muestra los problemas que se presentan para desarrollar el plan de capacitación.

El problema central es la escasa capacitación para el departamento de servicio al cliente, el cual se debe a la falta de financiamiento junto con el desinterés del propietario por capacitar a su personal agregado a la escasa demanda turística para las cabañas, lo que genera la falta de competencia en el personal para la atención al cliente, lo cual crea clientes insatisfechos, afectando directamente a la parte económica a las cabañas Mindo – Lodge.

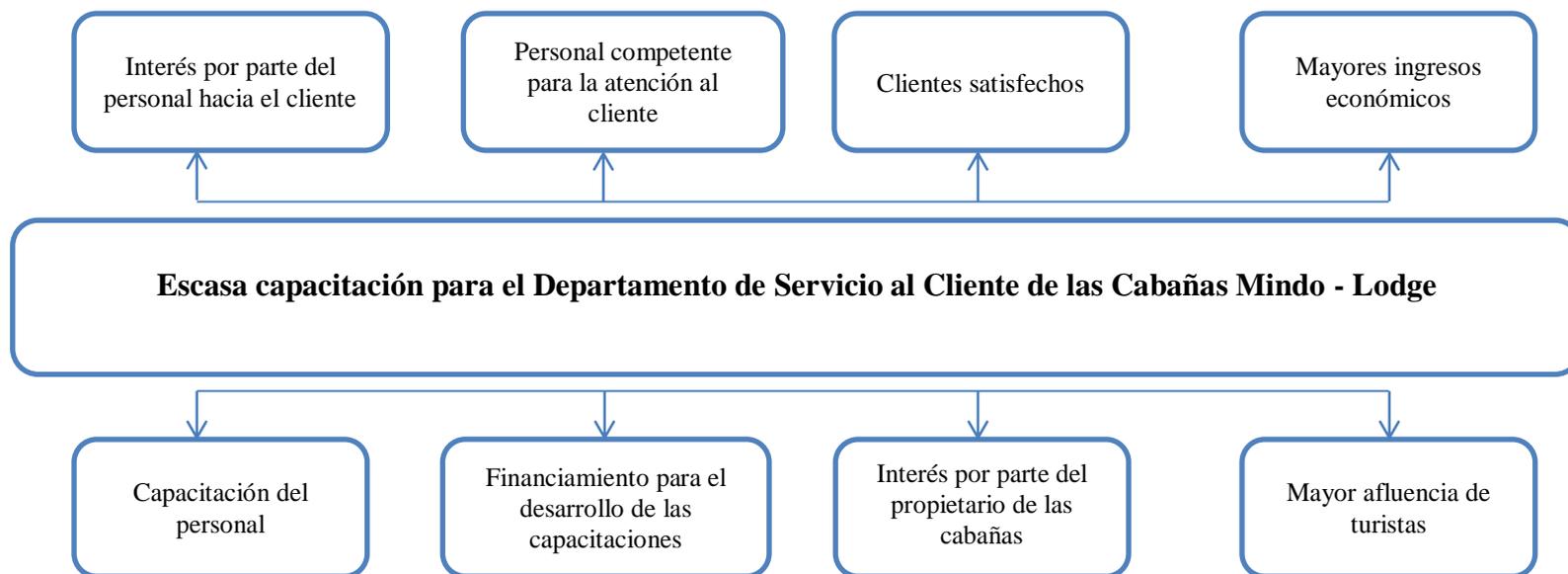


Figura 3.

Árbol de objetivos

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Análisis: Este gráfico muestra los objetivos principales para el desarrollo del plan de capacitación.

El principal objetivo sería la capacitación orientada a la atención al cliente del personal de las cabañas Mindo - Lodge para lo cual es necesario el interés por parte del propietario así como su financiamiento para el desarrollo de estas capacitaciones. De este modo, al obtener un personal con mejores competencias laborales para atender a los clientes, siendo este servicio mucho más eficiente, ocasionaría una mayor afluencia de turistas que se sentirían satisfechos con la atención recibida.

4. CAPÍTULO IV

4.0 Escala de Categorías en Alternativas

Tabla 4. Escala de categorías en alternativas

Escala	Categoría
1 – 5	Baja
6 - 11	Media Baja
12 - 17	Media Alta
18 - 25	Alta

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: La siguiente tabla nos ayuda para calificar la matriz de análisis de alternativas; considerando la calificación más alta de 18 - 25, seguido tenemos de 12 – 17 que representa una media alta, luego de 6 - 11 con un porcentaje media baja, y finalmente de 1 - 5 llegando a ser la calificación más baja.

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla 5. Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Crear un plan de capacitación dirigido al departamento de atención al cliente, para un servicio eficiente, con la finalidad de obtener clientes satisfechos.	4	2	3	3	1	13	Media alta
Obtener financiamiento para el desarrollo del proyecto.	4	3	4	2	1	14	Media alta
Incrementar la afluencia de turistas que pernocten en las cabañas Mindo – Lodge, mediante un personal más competente.	3	2	2	4	1	12	Media alta
Incentivar tanto al propietario como al personal de atención al cliente para el desarrollo de las capacitaciones.	4	3	3	4	1	15	Media alta
Total	15	10	12	13	4	54	

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Análisis: Al plantear objetivos claros acerca de la creación del plan de capacitación, se observa que el valor del impacto sobre el propósito es medio alto, mientras que las factibilidades técnicas, financieras y sociales tienen valores medios altos, lo que indica que las tres tienen un gran valor sobre el objetivo mientras que la factibilidad política no influye sobre el propósito final.

Adicionalmente en lo que respecta al financiamiento para el desarrollo del proyecto se verifica que la factibilidad técnica tiene un valor medio alto debido al contenido de las capacitaciones dependiendo de cada proveedor de servicios de capacitación, lo que afecta directamente a las factibilidades financieras y sociales. Al igual que en el caso anterior la factibilidad política no tiene mayor valor.

Al considerar un incremento de afluencia de turistas, el valor de la factibilidad social será el más representativo al igual que el impacto en el propósito.

En lo referente al incentivo al propietario y al personal de las capacitaciones, se observa también que el mayor valor lo tienen el impacto en el propósito y la factibilidad social debido a que esto afecta directamente sobre el personal, tanto administrativo como de servicio de las cabañas Mindo – Lodge.

4.02 Análisis de impactos de objetivos

Tabla 6. Análisis de impactos de objetivos

	Factibilidad de logarse (Alta, media, baja) (4,2,1)	Impacto en género (Alta, media, baja) (4,2,1)	Impacto Ambiental (Alta, media, baja) (4,2,1)	Relevancia (Alta, media, baja) (4,2,1)	Sostenibilidad (Alta, media, baja) (4,2,1)	Total
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Los beneficios son mayores que los costos • Existe tecnología adecuada • Existe predisposición del personal de atención al cliente para recibir las capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de turistas y clientes • Incremento del conocimiento de hombres y mujeres que trabajan en las cabañas • Mejora de la experiencia de turistas y clientes dentro de las cabañas 	<ul style="list-style-type: none"> • No causa impacto ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Responde a las expectativas de los beneficiarios • Beneficia a los propietarios de las cabañas al obtener mayores ingresos económicos • Beneficia a los empleados al obtener mayor conocimiento de servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalece la participación de los beneficiarios y la población local • Financiamiento a futuro para la realización de las capacitaciones 	<p>22 – 32 baja</p> <p>33 – 41 media baja</p> <p>45 – 66 media alta</p> <p>67 – 88 alta</p>
	12	12	1	12	8	45 – media alta

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Análisis: En lo referente a la factibilidad a lograrse, el valor es alto debido a que usando la tecnología adecuada se puede llegar de mejor manera a mantener la atención del personal a capacitar, logrando en ellos un profundo aprendizaje, y con esto los beneficios obtenidos justifican la inversión que se realizara.

Con respecto al impacto en el género, el valor es alto debido a que las personas beneficiadas directamente son los clientes y turistas al recibir una mejor atención y con esto vivir una mejor experiencia en su estancia a las cabañas Mindo – Lodge.

El presente proyecto no causa ningún impacto ambiental.

La relevancia en este proyecto es alta ya que la inversión realizada para las capacitaciones se verá reflejada en mejores beneficios económicos recibidos por los propietarios de las cabañas y en los beneficios relacionados al conocimiento de los empleados de las cabañas.

4.03 Diagrama de Estrategias

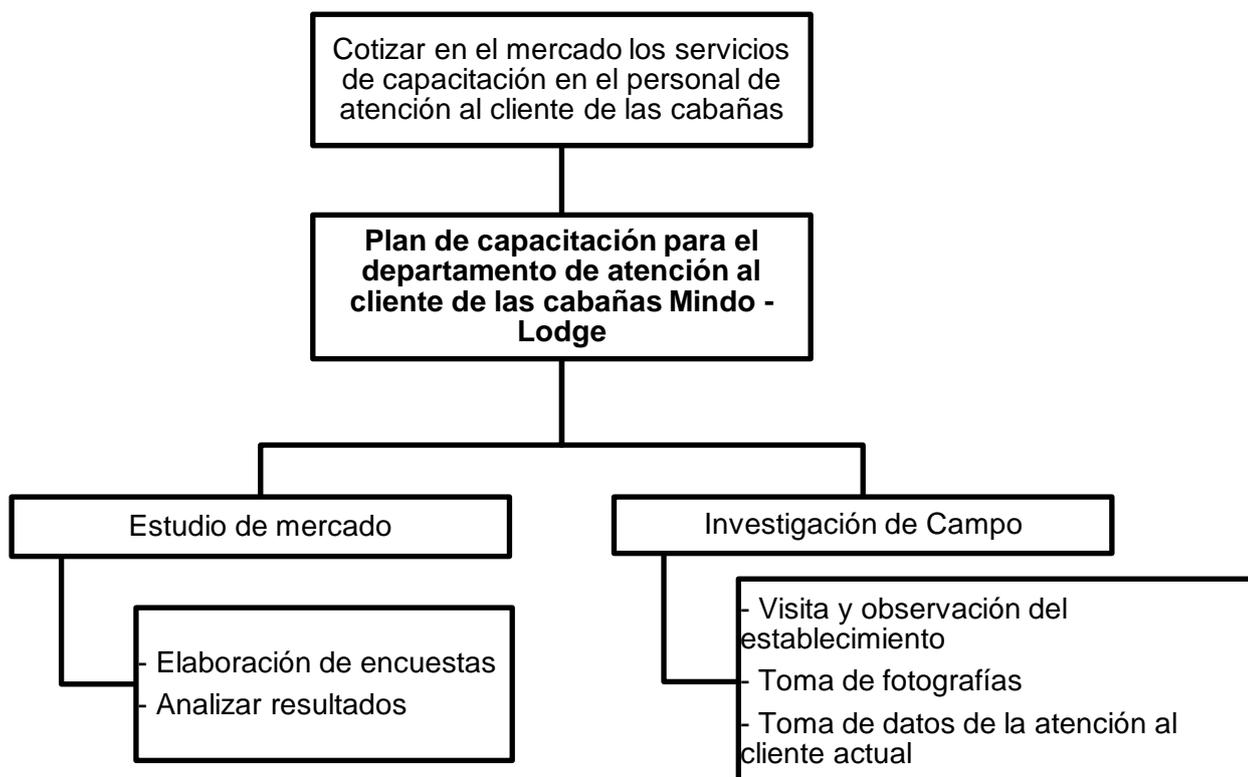


Figura 4.

Diagrama de Estrategias

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: La estrategia a seguir para llegar a la ejecución del plan de capacitación en primer lugar es el estudio de mercado mediante la elaboración de encuestas y el análisis de sus resultados, teniendo en cuenta que el número de encuestas debe basarse en conjunto universo de la población a analizar.

Adicionalmente se debe realizar una investigación de campo que debe basarse en visita y observación del establecimiento, toma de fotografías y toma de datos de la atención al cliente actual.

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Junto con estos resultados se deben solicitar cotizaciones de los servicios de capacitación para poder adjudicar el contrato a la empresa que cubra mejor las expectativas en cuanto a los temas a tratar en las capacitaciones del personal de servicio al cliente.

4.04 Matriz de Marco Lógico

Tabla 7. Matriz de Marco Lógico

Fin	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Preparar al personal para un trabajo eficiente	Lograr la satisfacción de los clientes	Incremento de inversión para capacitaciones	Autoridades y empleados
Propósito Lograr el crecimiento económico	Desarrollo económico y social de las cabañas	Incrementar estabilidad laboral	Participación de empresas privadas de capacitación
Componentes Capacitaciones en temas varios relacionados al servicio al cliente	16 horas de capacitación	Evaluación técnica del desempeño del personal de atención al cliente	Intervención del personal
Actividades Encuestas, entrevistas y observación	330 encuestas realizadas	Tabulación de las encuestas	Apoyo de los propietarios

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: Para poder elaborar las encuestas, entrevistas y observación, es importante contar con el apoyo de los propietarios de las cabañas. Una vez tabulados los resultados de las encuestas, es posible definir los temas que se deben tratar dentro de las capacitaciones, el número de horas y los temas que se deben evaluar, para todo esto es necesaria la intervención del personal de atención al cliente de las cabañas Mindo – Lodge. Con la inversión realizada en las capacitaciones, se espera lograr un

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

mejor crecimiento económico el cual se verá reflejado en el incremento de estabilidad laboral; para las capacitaciones se espera la participación de varias empresas privadas de capacitación que cumplan con las expectativas de temáticas y técnicas sobre los temas a tratarse. Lo que se espera al finalizar las capacitaciones, es tener un personal completamente preparado para realizar un trabajo eficiente, el indicador de este cumplimiento es la satisfacción del cliente final.

5. CAPÍTULO V

5.0 Propuesta

5.01 Antecedentes

Plan: Esta palabra que ahora nos ocupa tiene su origen etimológico en el latín. Así, podemos saber que en concreto emana del vocablo latino planus que puede traducirse como "plano". Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. (Definición, 2015, pág. 5)

Capacitación: Como capacitación se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor. (Significado, 2013, pág. 8)

Atención al cliente: Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores. (Definición, 2015, párr.1)

Para la realización de este proyecto se debe contar con la ayuda de empresas especializadas en capacitación de atención al cliente, realizando cotizaciones para que el plan sea desarrollado en el futuro para que de esta manera se mejore la

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

atención a los turistas y clientes en las cabañas Mindo – Lodge, mejorando de esta manera el ingreso económico para los propietarios del establecimiento.

5.01.01 Análisis FODA

Tabla 8. Análisis FODA

	Fortalezas	Debilidades
Factor interno	Administración de las cabañas está interesada en brindar un buen servicio al cliente	Falta de capacitación al personal
Factor externo		
Oportunidades	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
Cambiar el trato al cliente al realizar en un futuro las capacitaciones	Incentivar al personal de las cabañas sobre la importancia de un buen trato hacia el cliente	Realizar una cotización de la realización del plan de capacitación en el futuro
Amenazas	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
El personal capacitado utilice los conocimientos para emprender sus propias empresas	Realizar convenios de devengación por un tiempo estimado en función del costo de las capacitaciones	Llegar a tener personal capacitado con la ayuda de la administración, que utilicen sus conocimientos por el bien de las cabañas Mindo - Lodge

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: Los factores internos relacionados a las cabañas es el interés de los propietarios por brindar un mejor servicio al cliente debido a que el personal de servicio no se encuentra correctamente capacitado. Los factores externos en cuanto a las oportunidades es el cambio del trato al cliente. Además la principal amenaza es que el personal capacitado utilice los conocimientos para emprender sus propias empresas.

En base a las premisas anteriores, las estrategias se basarán en el incentivo al personal sobre la importancia del buen trato al cliente, la realización y estudio correcto de las cotizaciones que presenten las empresas privadas, así como la suscripción del convenio de devengación para asegurar que el personal utilice los conocimientos adquiridos para el bien de las cabañas Mindo ‘ Lodge; y el apoyo del personal administrativo de las cabañas para las capacitaciones del personal de atención al cliente.

5.01.02 Investigación de mercado

La investigación de mercado tiene por objeto recopilar información acerca del mercado en el que se va a desenvolver mediante técnicas cuantitativas y/o cualitativas. Con esta información se puede realizar el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), para con esto, identificar los gustos, preferencias y percepción del cliente.

La investigación debe ser enfocada a personas que resulten posibles clientes potenciales, indagando sobre sus necesidades, hábitos, gustos, preferencias, etc, para de esta manera lograr atenderlas de manera adecuada.

Esta investigación se focalizará en dos grupos:

1. Clientes.- Los cuales tiene una percepción real sobre la atención al cliente que brinda el personal de las cabañas Mindo – Lodge.
2. Personal de atención al cliente.- Para indagar cuales son las falencias auto-detectadas en su trabajo cotidiano.

5.01.03 Instrumentos de la investigación

Encuesta: La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. (CIS, 2015, pág.1)

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede. (CIS, 2015, pág. 1)

Análisis de resultados: Es el proceso a través del cual ordenamos, clasificamos y presentamos los resultados de la investigación en cuadros estadísticos, en graficas elaboradas y sistematizadas a base de técnicas estadísticas con el propósito de hacerlos comprensibles. (Slideshare, 2014, pág. 2)

El análisis de la información documental, debe estar orientada a probar la hipótesis. En cambio, la Interpretación como proceso mental-sensorial da un significado más general a los referentes empíricos investigados, relacionándolos con los conocimientos considerados en el planteamiento del problema y en el marco teórico y conceptual de referencia. (Slideshare, 2014, pág. 2)

5.01.04 Población y muestra

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q(1 + z)^2}{(N - 1)(e)^2 + p \cdot q(1 + z)^2}$$

En donde:

n: tamaño de la muestra

N: población o universo

z: base al nivel de la confianza 95%

p: probabilidad de éxito 50%

q: probabilidad de fracaso 50%

e: margen de error 5%

$$n = \frac{2500 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot (1 + 0.95)^2}{(2500 - 1)(0,05)^2 + 0.50 \cdot 0.50 (1 + 0.95)^2} = 330$$

5.01.05 Análisis de la información

5.01.05.01 Tabulación de resultados de la encuesta realizada a los turistas

1. Edad

Tabla 9. Pregunta a Turistas 1

RANGO	EDAD
15-25	60
26-35	99
36-45	113
>45	58
	330

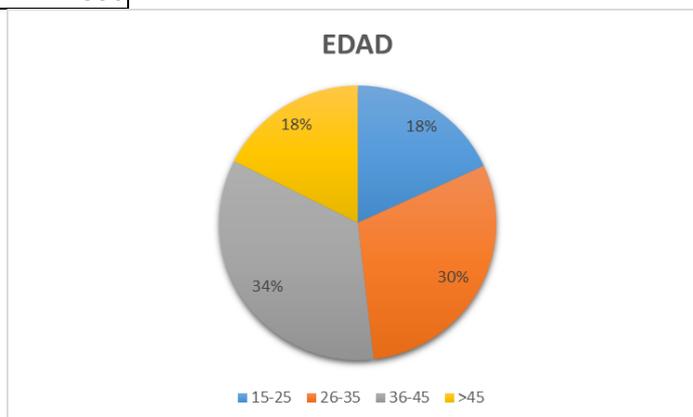


Figura 5.

Respuesta de Turistas 1

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 5 se observa que 4 de cada 10 personas que visitan las cabañas están en el rango de edad de 36 – 45 años.

2. Sexo

Tabla 10. Pregunta a Turistas 2

	SEXO
Masculino	156
Femenino	174
	330

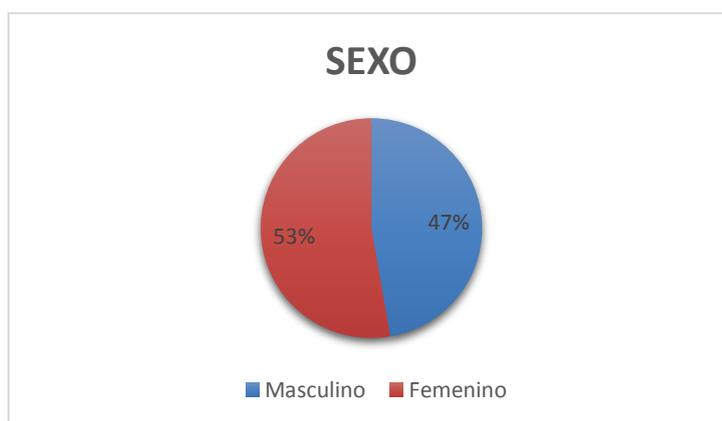


Figura 6.

Respuesta de Turistas 2

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 6 se observa que 6 de cada 10 personas que visitan el lugar son de sexo femenino y 4 de cada 10 son de sexo masculino.

3. Nacionalidad

Tabla 11. Pregunta a Turistas 3

	NACIONALIDAD
U.S.A	87
Francia	15
México	9
Brasil	55
Venezuela	4
Colombia	35
España	13
Ecuador	97
Chile	4
Canadá	11
	330



Figura 7.

Respuesta de Turistas 3

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 7 podemos observar que 4 de cada 10 personas que llegan al lugar son ecuatorianas, 3 de cada 10 personas son de Estados Unidos, seguido por Brasil 2 de cada 10 personas llegan de este país a las cabañas, al igual que Colombia 2 de cada 10 personas llegan de este país.

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

4. ¿Se ha hospedado usted en las Cabañas Mindo – Lodge?

Tabla 12. Pregunta a Turistas 4

	TOTAL
SI	264
NO	66
	330

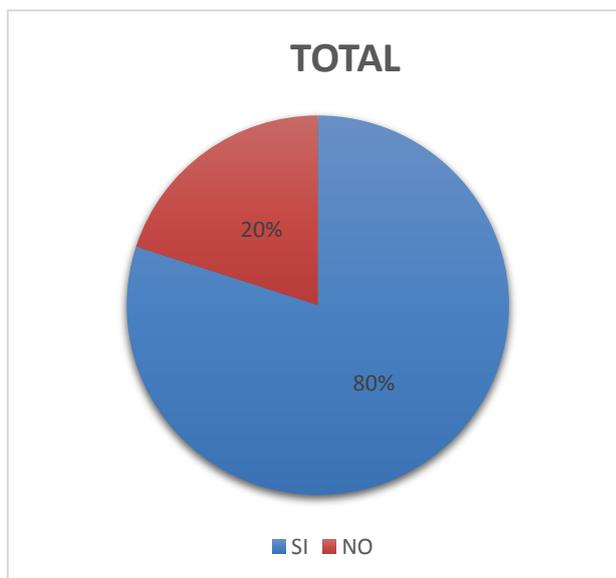


Figura 8.

Respuesta de Turistas 4

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 8 se observa que 8 de cada 10 personas encuestadas se han hospedado en las Cabañas Mindo – Lodge y 2 de cada 10 personas no se han hospedado en las cabañas.

5. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Cómo contactó usted con las cabañas Mindo – Lodge?

Tabla 13. Pregunta a Turistas 5

	TOTAL
Redes Sociales	97
Página Web	101
Terceras personas	52
Páginas amarillas	14
No Aplica	66
	330

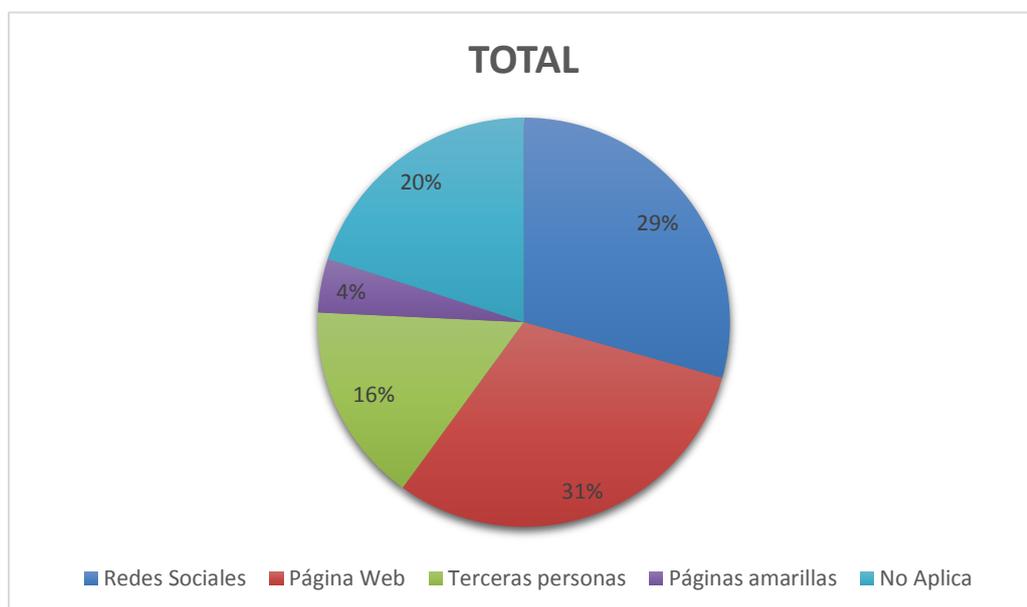


Figura 9.

Respuesta de Turistas 5

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 9 se puede observar que 3 de cada 10 personas conocieron la existencia de las cabañas mediante la página web, 3 de cada 10 personas contactaron los servicios de las cabañas mediante redes sociales, 2 de cada 10 personas conocieron sobre las cabañas por terceras personas, siendo éstas las maneras más efectivas de contactar clientes.

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

6. ¿Cuánto esperó usted para ser atendido en la recepción de las cabañas Mindo – Lodge?

Tabla 14. Pregunta a Turistas 6

	TIEMPO
10	154
15	63
20	34
>30	13
No Aplica	66
	330

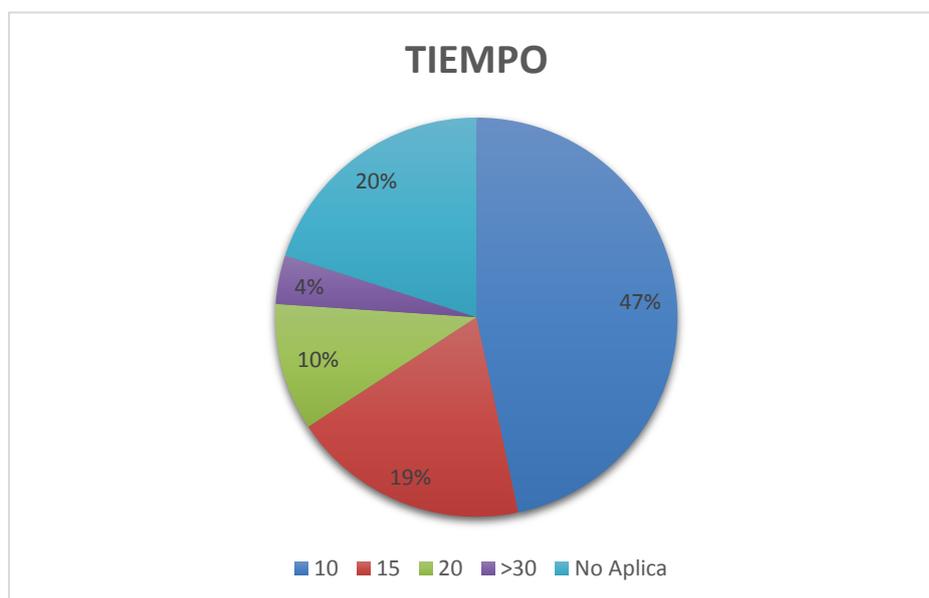


Figura 10.

Respuesta de Turistas 6

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 10 se observa que de las personas encuestadas 4 de cada 10 personas esperaron 10 minutos para ser atendidos, 2 de cada 10 esperaron 15 minutos para obtener información, 1 de cada 10 esperaron 20 minutos para ser atendidos, teniendo así un mínimo de personas que esperaron más de 30 minutos para poder ser atendidos.

7. Califique la atención que brindan las cabañas Mindo – Lodge a sus clientes:

Tabla 15. Pregunta a Turistas 7

	ATENCIÓN
EXCELENTE	45
MUY BUENA	91
BUENA	78
NO MUY BUENA	50
No Aplica	66
	330



Figura 11.

Respuesta de Turistas 7

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 11 se observa que 3 de cada 10 personas califican como muy buena la atención brindada en su estadía en las cabañas, 3 de cada 10 personas califican como buena la atención y 1 de cada 10 personas califican excelente la atención en las Cabañas Mindo- Lodge.

8. Califique las instalaciones que ofrecen las cabañas Mindo – Lodge a sus clientes:

Tabla 16. Pregunta a Turistas 8

	INSTALACIONES
EXCELENTES	24
MUY BUENA	153
BUENA	58
NO MUY BUENA	29
No Aplica	66
	330



Figura 12.

Respuesta de Turistas 8

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: Podemos observar en la figura 12 que 4 de cada 10 personas calificaron las instalaciones como muy buenas, 2 de cada 10 personas califican como buenas las instalaciones, 1 de cada 10 personas califican como excelentes las instalaciones.

9. Qué aspectos piensa usted que se deberían mejorar en el servicio de atención al cliente de las cabañas Mindo – Lodge?

Tabla 17. Pregunta a Turistas 9

	ASPECTOS A MEJORAR
LIMPIEZA Y PREPARACION DE HABITACIONES	73
PREPARACION DE DESAYUNOS	58
CORDIALIDAD CON SUS CLIENTES	58
INFORMACION TURISTICOS SOBRE EL LUGAR	75
No Aplica	66
	330



Figura 13.

Respuesta de Turistas 9

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En cuanto a los aspectos a mejorar observamos en la figura 13, que 3 de cada 10 personas piensa que se debe corregir la limpieza y preparación de habitaciones, 3 de cada 10 personas dicen que se debe optimizar la información turística sobre el lugar y 2 de cada 10 personas indican que se debería mejorar la cordialidad con los clientes.

10. ¿Qué tiempo considera usted necesario para resolver un problema o necesidad dentro de las cabañas Mindo – Lodge?

Tabla 18. Pregunta a Turistas 10

	TIEMPO
10	153
15	75
20	20
>30	16
No Aplica	66
	330

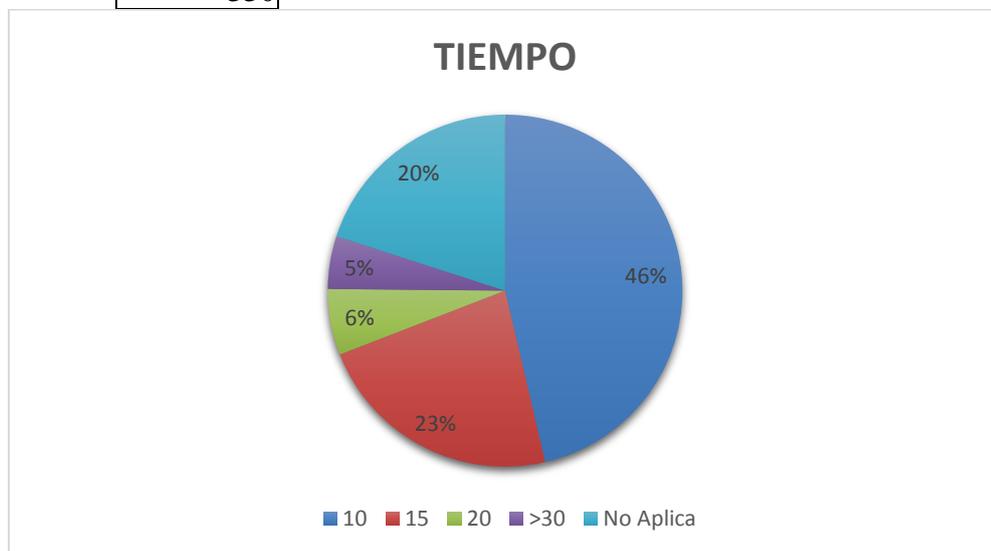


Figura 14.

Respuesta de Turistas 10

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 14 se observa que 5 de cada 10 personas esperaron 10 minutos para resolver cualquier problema suscitado en las cabañas, 3 de cada 10 personas esperaron 15 minutos para que su problema sea resuelto, 1 de cada 10 personas esperó 20 minutos para poder resolver su problema .

11. Considera usted que el personal de atención al cliente de las cabañas Mindo – Lodge se encuentra bien capacitado para realizar sus funciones?

Tabla 19. Pregunta a Turistas 11

	PERSONAL CAPACITADO
SI	83
NO	181
No Aplica	66
	330



Figura 15.

Respuesta de Turistas 11

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 15 se observa que 6 de cada 10 personas piensan que el personal de atención al cliente no está bien capacitado en su área y 3 de cada 10 personas piensan que el personal si se encuentra capacitado para la atención.

12. ¿Está a gusto usted con la atención que le brinda el personal de las cabañas?

Tabla 20. Pregunta a Turistas 12

	ATENCION
SI	101
NO	163
No Aplica	66
	330



Figura 16.

Respuesta de Turistas 12

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 16 se observa que de las personas encuestadas 5 de cada 10 no se encuentran a gusto con la atención prestada en las cabañas, mientras que 3 de cada 10 personas se encuentran a gusto con la atención que recibieron en su estadía en las Cabañas Mindo – Lodge.

13. ¿Son convenientes los precios que brinda las cabañas Mindo – Lodge?

Tabla 21. Pregunta a Turistas 13

	PRECIOS
SI	182
NO	82
No Aplica	66
	330



Figura 17.

Respuesta de Turistas 13

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: Se puede observar en la figura 17 que 6 de cada 10 personas están de acuerdo con los precios impuestos por la administración de las cabañas mientras que 3 de cada 10 personas no se encuentran de acuerdo con los precios y les parece que no son convenientes.

5.01.05.02 Tabulación de resultados de la encuesta realizada a los

Empleados de las Cabañas de Pino Mindo – Lodge.

1. Edad

Tabla 22. Pregunta a Personal 1

RANGO	EDAD
15-25	1
26-35	4
36-45	1
>45	0
	6

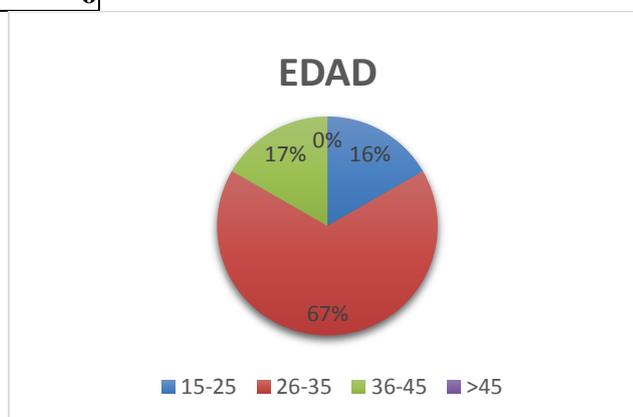


Figura 18.

Respuesta del Personal 1

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 18 observamos que 4 de 6 personas que laboran en las cabañas están en el rango de edad 26 – 35 años, mientras que 1 de 6 personas está en el rango de 15 – 25 años, además 1 de 6 personas que labora en esta institución está en el rango de 36 – 45 años.

2. Sexo

Tabla 23. Pregunta a Personal 2

	Sexo	
Masculino		1
Femenino		5
		6

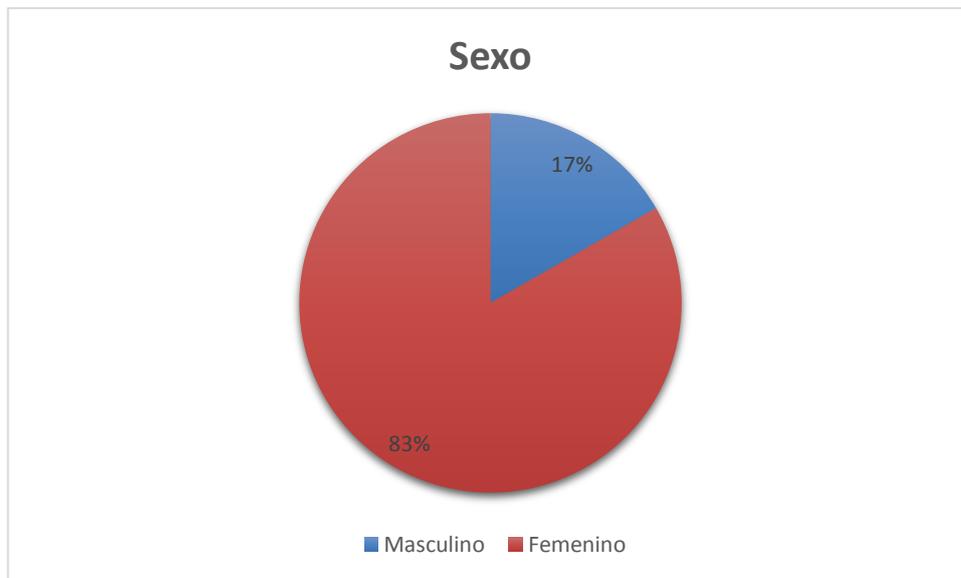


Figura 19.

Respuesta del Personal 2

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 19 se observa que 5 de 6 personas que laboran en las cabañas es de sexo femenino y 1 de 6 personas que laboran es de sexo masculino.

3. Nacionalidad

Tabla 24. Pregunta a Personal 3

	Nacionalidad
Ecuador	5
Colombia	1
	6

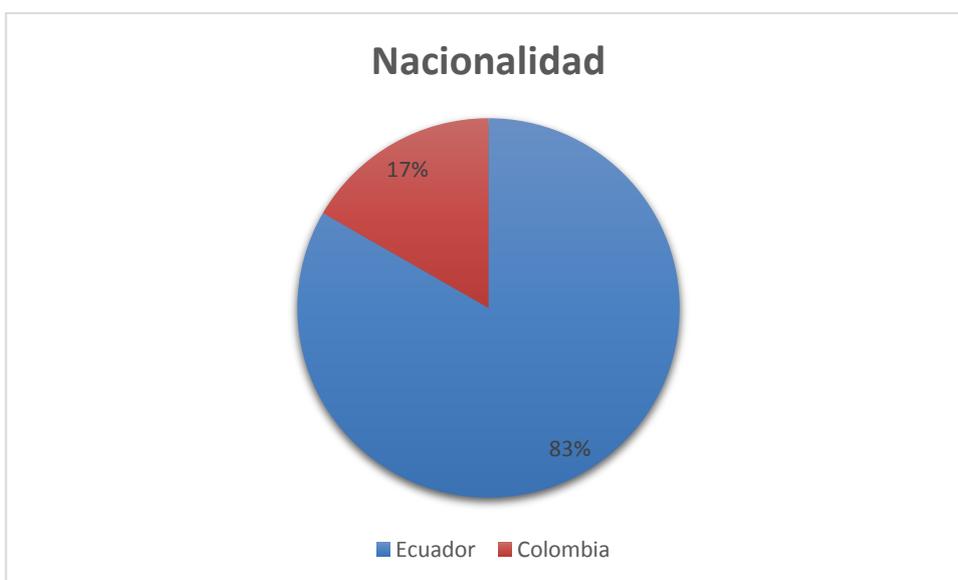


Figura 20.

Respuesta del Personal 3

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 20 podemos observar que 5 de 6 personas que trabajan en las cabañas son de nacionalidad ecuatoriana y 1 de 6 personas es de nacionalidad colombiana.

4. ¿Cómo calificaría usted la calidad de atención al cliente en las cabañas

Mindo-Lodge?

Tabla 25. Pregunta a Personal 4

	Atención
Excelente	3
Muy bueno	1
Bueno	2
Malo	0
	6



Figura 21.

Respuesta del Personal 4

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 21 se observa de las personas encuestadas del personal que atiende en las Cabañas Mindo –Lodge 3 de 6 personas piensan que la atención que brindan es excelente, mientras que 1 de 6 personas piensa que es muy buena y 2 de 6 personas califican su atención al cliente como buena.

5. ¿Cree usted que la capacitación al personal solucionaría los problemas en atención al cliente?

Tabla 26. Pregunta a Personal 5

	Mejorar
Si	5
No	1
	6

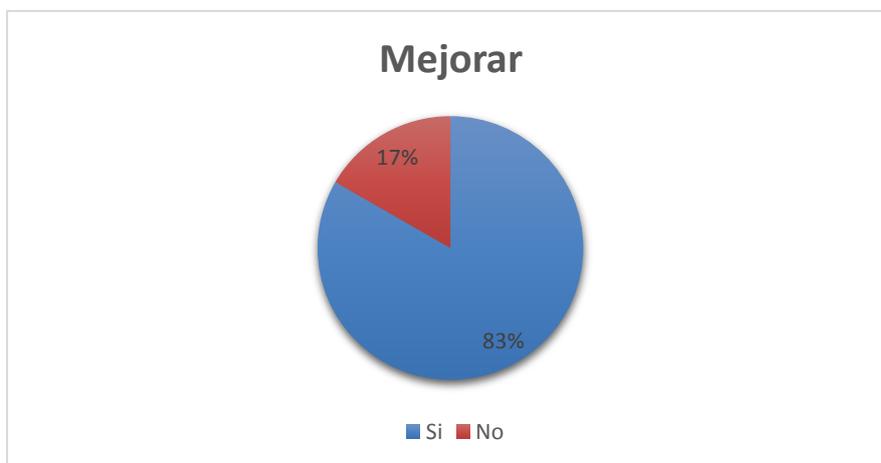


Figura 22.

Respuesta del Personal 5

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 22 podemos observar que 5 de 6 personas piensan que al recibir una capacitación mejorarían sus conocimientos para la atención que brinda a los clientes y 1 de 6 personas piensa que no sería necesaria una capacitación.

6. ¿Ha recibido alguna capacitación relacionada con la atención al cliente en el tiempo que labora en las cabañas Mindo-Lodge?

Tabla 27. Pregunta a Personal 6

	Recibido Capacitación
Si	2
No	4
	6



Figura 23.

Respuesta del Personal 6

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 23 se observa 4 de 6 personas no ha recibido una capacitación en el tiempo que labora en las Cabañas Mindo – Lodge, 2 de 6 personas consideran haber recibido una capacitación al haber recibido charlas motivacionales por parte de los propietarios.

7. ¿Con qué frecuencia cree usted que debería recibir capacitaciones para atención al cliente?

Tabla 28. Pregunta a Personal 7

	Capacitación
Mensual	1
Trimestral	3
Anual	2
Nunca	0
	6

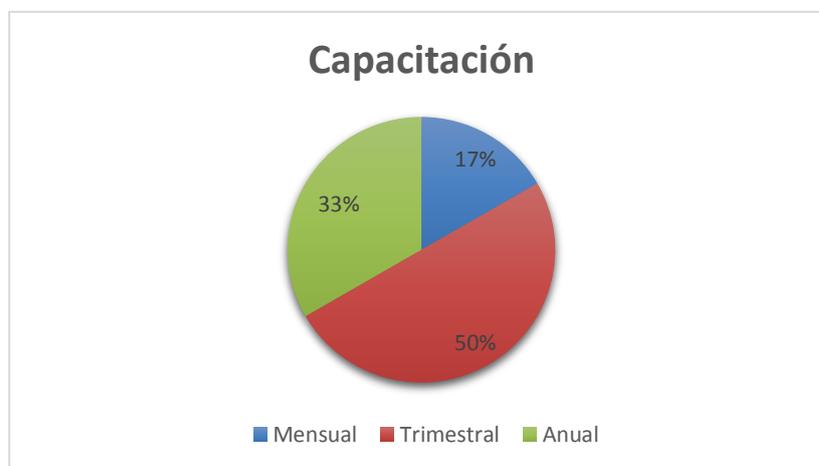


Figura 24.

Respuesta del Personal 7

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 24 se observa que 1 de 6 personas considera que debería recibir capacitaciones mensuales, 3 de 6 personas considera que las capacitaciones deberían ser mensuales y 2 de 6 consideran necesario anualmente.

8. ¿Se siente usted con la preparación suficiente para brindar un servicio de excelencia?

Tabla 29. Pregunta a Personal 8

	Excelencia
Si	2
No	4
	6



Figura 25.

Respuesta del Personal 8

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la figura 25 se observa que 2 de 6 personas consideran que están preparadas para brindar un servicio de excelencia y 4 de 6 personas piensan que no se encuentran preparadas para brindar un servicio de excelencia a sus clientes.

5.02 Descripción (de la herramienta)

En el proyecto se solicitarán cotizaciones o proformas comerciales de instituciones que brindan servicios de capacitación, en las cuales se encontrara el detalle de los diferentes módulos en los que se dividirá el plan de capacitación. Estas propuestas serán analizadas por los propietarios y el personal administrativo de las cabañas Mindo - Lodge, después de la aprobación de este proyecto, en un futuro desarrollarlo con el objetivo de mejorar la atención al cliente y optimizar los recursos económicos del establecimiento.

Se ha detectado algunas falencias en las Cabañas Mindo – Lodge por lo que el plan de capacitación busca mejorar las competencias laborales de los empleados encargados de servicio al cliente tanto administrativo, mucamas y los propietarios de las Cabañas, debido a que es una herramienta fundamental para estimular el desarrollo de sus habilidades, mejorar las relaciones laborales y para trabajar con dedicación, responsabilidad y eficiencia en el área de trabajo de servicio al cliente.

Se presentan tres cotizaciones comerciales de instituciones especializadas en servicios de capacitación en las cuales se puede observar los temas a tratar y los beneficios de cada una de ellas, al ser analizadas por los propietarios y administrativos de las cabañas Mindo – Lodge se procederá a aprobar una de las cotizaciones y se desarrollara en el futuro mejorando de esta manera la calidad de su atención e incrementando los ingresos económicos.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Tabla 30. Comparación de propuestas de capacitación

EMPRESA	LIDERAZGO	CAMARA DE COMERCIO	SERVINCAP
Temas A tratar	<p>INTRODUCCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Definición de objetivos. ◆ Metodología y aspectos prácticos. <p>ACTITUD COMERCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Automotivación. ◆ Proactividad vs. Reactividad. ◆ Casos prácticos. <p>CALIDAD DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Trabajo en equipo: "Criterios de valoración de la calidad" Modelo SERQUAL. ◆ Calidad y expectativas. <p>RELACIONES CON LOS CLIENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ La comunicación asertiva. ◆ Atención telefónica. ◆ Manejo de quejas. ◆ Psicología de clientes. <p>CONCLUSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Acuerdos y compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Introducción. ◆ Conceptos básicos. ◆ Nociones de Inteligencia emocional. ◆ Tipos de Clientes. ◆ El Servicio al Cliente. ◆ Elementos del Servicio al Cliente. ◆ Cliente interno y externo. (Entorno laboral) ◆ Posibles contingencias en el Servicio al Cliente. ◆ Características del Servicio. ◆ Beneficios de un buen Servicio al Cliente. ◆ Estrategias del Servicio al Cliente. ◆ Atención al Cliente. ◆ Atención telefónica al Cliente. ◆ Principales errores en el trato al Cliente. ◆ Calidad en el Servicio al Cliente. ◆ Mandamientos de Calidad. ◆ Reglas de Calidad. ◆ Componentes básicos de Calidad. ◆ Nociones de efecto Churn, (deserción de Clientes). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Atención al cliente. ◆ Excelencia en el servicio. ◆ Comunicación verbal y no verbal. ◆ Marketing en servicio al cliente (cómo vender la imagen de la Empresa y qué detalles cuidar en Servicio al Cliente). ◆ El cliente.- importancia, necesidades y motivaciones. ◆ Quién es, cómo piensa y cómo persuadirlo. ◆ Aspectos que facilitan una mejor comunicación con el cliente. ◆ Tipos de clientes. ◆ Como identificar un cliente difícil. ◆ Claves respecto a clientes difíciles y cómo manejarlos. ◆ Cuáles son las expectativas de nuestros clientes. ◆ Como superar las expectativas de nuestros clientes. ◆ Objeciones.

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas "Mindo – Lodge" con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.



		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Entendiendo al Cliente-Comprador. ◆ Casos prácticos. 	
Duración	Seminario-Taller de 11 horas académicas, Coffee break, Almuerzo Ejecutivo, materiales, CD con información y Certificado de asistencia emitido por Liderazgo Operadora de Capacitación calificada por el Ministerio de Trabajo.	<p>Duración: 16 horas</p> <p>Lugar: Centro de Estudios (Amazonas y República)</p>	<p>Material de trabajo para cada participante.</p> <p>Certificado avalado por el MRL.</p> <p>8 horas de capacitación</p>
Costos por persona	<p>Pago tarjeta/efectivo o cheque</p> <p>Público en general \$195 + IVA / \$185 + IVA</p> <p>Clientes Liderazgo \$185 + IVA / \$180+ IVA</p>	<p>Costo/participante: USD 150,00 No Afiliados a la CCQ.</p> <p>Costo/participante: USD 105,00 Afiliados a la CCQ. no se factura con IVA</p>	<p>Capacitación para 20 personas.</p> <p>Costo: 1500 + IVA (por grupo)</p>

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la tabla 30 se presenta un cuadro comparativo de las propuestas de capacitación de tres empresas especializadas en el tema. Al analizar el listado de temas que cada una de las empresas propone, se verifica que la que cumple mejor las expectativas y cubre de mejor manera los requisitos identificados en las cabañas Mindo-Lodge es la CÁMARA DE COMERCIO, ya que inicia con conceptos básicos (muy útiles para personas nuevas en este medio), pasando por temas como las características del servicio, atención personal y telefónica al cliente, entre otros y finaliza con casos prácticos que se pueden presentar en su día a día.

6. CAPITULO VI

6.0 Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Descripción de recursos

Tabla 31. Recurso Humano

Investigador	Yessenia Simbaña
Tutor	Ing. Diego Jarrín
Lector	Ing. Geovanny Bustamante
Propietarios de las Cabañas Mindo - Lodge	
Administradora de las Cabañas Mindo - Lodge	
Personal de Atención al Cliente	

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la tabla 31 se encuentra el talento humano que ha intervenido para el desarrollo de la investigación.

Tabla 32. Recurso Tecnológico

Computadora
Cámara de fotos
Celular
Flash Memory
Internet

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la tabla 32 se encuentra el recurso tecnológico utilizado para el desarrollo de la investigación.

Tabla 33. Recursos Materiales

Hojas de papel bond
Esferos
Lápiz
Resaltador
Anillados
Empastados

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la tabla 33 se encuentran los recursos materiales utilizados para el desarrollo de la investigación.

6.02 Presupuesto

Tabla 34. Presupuesto desarrollo de la investigación

Impresiones B/N	\$ 31,00
Impresiones a color	\$ 42,00
Flash Memory	\$ 20,00
Alquiler de cámara fotográfica	\$ 45,00
Movilización	\$ 50,00
Alimentación	\$ 80,00
Recargas Celular	\$ 10,00
Anillados / CDs	\$ 12,00
Empastados	\$ 60,00
Total	\$ 350,00

Elaborado por: Simbaña Yessenia

Análisis: En la tabla 34 se encuentra el presupuesto que se ha utilizado para el desarrollo de la investigación para el proyecto de titulación.

6.03 Cronograma

Tabla 35. Cronograma de presentación de proyecto de titulación

Actividad		Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del tema																													
Aprobación del tema																													
Capítulo I	Antecedentes	X																											
	Contexto		X																										
	Justificación			X																									
	Matriz T				X																								
Capítulo II	Mapeo de involucrados						X																						
	Matriz de análisis de involucrados								X																				
Capítulo III	Árbol de problemas										X																		
	Árbol de objetivos											X																	
Capítulo VI	Matriz de análisis de alternativas												X																
	Matriz de análisis de impacto de los objetivos													X															
	Diagrama de estrategias														X														
	Matriz de marco lógico															X													

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

7. CAPITULO VII

7.0 Conclusiones y Recomendaciones

7.01 CONCLUSIONES

Se concluye que mediante la investigación realizada sobre el tipo de atención brindada en las cabañas Mindo – Lodge, el personal de este establecimiento no se encuentra capacitado correctamente en temas de atención al cliente, ya que se detectan varios puntos de falencia, los cuales fueron identificados mediante las encuestas.

Se concluye que en base a las capacitaciones de atención al cliente dirigidas al personal que labora en las cabañas Mindo – Lodge, se puede obtener beneficios económicos, laborales y personales, ya que es una inversión a largo plazo de la que se espera una mayor afluencia de turistas, convirtiendo a este establecimiento como un referente turístico dentro de la población de Mindo.

En base a la investigación realizada se concluye que un plan de capacitación se lo debe elaborar con fundamento en las experiencias de los involucrados directos, es decir, de los turistas que usan las cabañas Mindo – Lodge para hospedarse, y el personal de atención al cliente, ya que cada uno de estos grupos es capaz de identificar los problemas suscitados en el establecimiento, mismos que se pueden resolver mediante una capacitación debidamente estructurada con temas enfocados a mejorar las falencias encontradas.

7.02 RECOMENDACIONES

Es importante que el personal de las cabañas Mindo – Lodge pueda recibir las capacitaciones relacionadas a atención al cliente, ya que basados en las encuestas realizadas tanto a los turistas como al personal que labora en las cabañas, la atención al cliente no es de excelencia, debido a que por varios factores, los conocimientos que usan para sus labores cotidianas, se han adquirido de manera empírica.

Para la elección de la organización que brinda los servicios de capacitación, se recomienda tomar como opción principal a la ofrecida por la empresa especializada en capacitaciones al servicio al cliente “Cámara de Comercio del Ecuador”, debido a su contenido que contempla temas de nivel básico, intermedio y avanzado, incluyendo casos de estudio reales.

Se recomienda que luego de las capacitaciones principales al personal de atención al cliente, se brinden refuerzos trimestrales para poder fortalecer los conocimientos que deben ponerse en práctica cotidianamente, así como la adquisición de nuevas técnicas asociadas con la evolución del mercado turístico.

Se debe tomar en cuenta que las capacitaciones dirigidas al personal de servicio al cliente de las cabañas Mindo – Lodge es una inversión representativa para la empresa, por lo que se recomienda a los propietarios del establecimiento tomar las medidas necesarias para que todos los conocimientos adquiridos se puedan aprovechar en bien de las cabañas y para mejorar la productividad de las mismas.

REFERENCIAS

- DEFINICION . (2008-2015). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de <http://definicion.de/entrevista/#ixzz3nj3eKL33>
- SLIDESHARE. (2011). Recuperado el 27 de 08 de 2015, de <http://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/instrumentos-de-investigacin-9217795>
- UDELAR. (2011). Recuperado el 27 de 08 de 2015, de <http://www.fder.edu.uy/contenido/rrii/contenido/curricular/comercializacion-internacional/investigacion-mercados.pdf>
- AME. (2012). Recuperado el 09 de 06 de 2015, de <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/68-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-pichincha/296-canton-san-miguel-de-los-bancos>
- Significado. (2013). Recuperado el 28 de 05 de 2015, de <http://www.significados.com/capacitacion/>
- Slideshare. (26 de 03 de 2014). Recuperado el 07 de 10 de 2015, de <http://es.slideshare.net/falakioto/analisis-de-datos-6349556>
- CIS. (2015). Recuperado el 05 de 10 de 2015, de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html
- Definición. (2015). Recuperado el 28 de 05 de 2014, de <http://definicion.de/plan/>

- ECUALE. (2015). Recuperado el 13 de 07 de 2015, de <http://www.ecuale.com/pichincha/>
- En-Ecuador. (2015). Recuperado el 18 de 05 de 2015, de En-Ecuador: <http://www.en-ecuador.com/selvatropical/mindo.php>

ANEXOS

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

ENCUESTA A LOS CLIENTES

Sexo: M F

Edad: 20 – 35 36 -50 51 - 65 mayor a 65 años.

Nacionalidad:

La siguiente encuesta tiene como objetivo identificar el grado de importancia de una capacitación de atención al cliente para el personal de las cabañas Mindo – Lodge.

Escoja solo una respuesta:

1. ¿Se ha hospedado usted en las Cabañas Mindo – Lodge?

a. Sí ()

b. No ()

2. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Cómo contactó usted con las cabañas Mindo – Lodge?

a. Redes sociales ()

b. Página web ()

c. Por terceras personas ()

d. Páginas amarillas ()

3. ¿Cuánto esperó usted para ser atendido en la recepción de las cabañas Mindo – Lodge?

a. 10 minutos ()

b. 15 minutos ()

c. 20 minutos ()

d. 30 minutos o más ()

4. Califique la atención que brindan las cabañas Mindo – Lodge a sus clientes:

- a. Excelente ()
- b. Muy buena ()
- c. Buena ()
- d. No muy buena ()

5. Califique las instalaciones que ofrecen las cabañas Mindo – Lodge a sus clientes:

- a. Excelente ()
- b. Muy buena ()
- c. Buena ()
- d. No muy buena ()

6. ¿Qué aspectos piensa usted que se deberían mejorar en el servicio de atención al cliente de las cabañas Mindo – Lodge?

- a. Limpieza y preparación de habitaciones ()
- b. Preparación de desayunos ()
- c. Cordialidad con sus clientes ()
- d. Información turística sobre el lugar ()

7. ¿Qué tiempo considera usted necesario para resolver una dificultad o necesidad dentro de las cabañas Mindo – Lodge?

- a. 10 minutos ()
- b. 15 minutos ()
- c. 20 minutos ()
- d. 30 minutos o más ()

8. ¿Considera usted que el personal de atención al cliente de las cabañas

Mindo – Lodge se encuentra bien capacitado para realizar sus

funciones?

a. Sí ()

b. No ()

9. ¿Está a gusto usted con la atención que le brinda el personal de las

cabañas?

a. Sí ()

b. No ()

10. ¿Son convenientes los precios que brinda las cabañas Mindo – Lodge?

a. Sí ()

b. No ()

Gracias por su colaboración.

ENCUESTA AL PERSONAL

Sexo: M F

Edad: 15 – 25 26 -35 36 - 45 mayor a 45 años.

Nacionalidad:

La siguiente encuesta tiene como objetivo identificar el grado de importancia de una capacitación de atención al cliente para el personal de las cabañas Mindo – Lodge.

Escoja solo una respuesta:

1. ¿Cómo calificaría usted la calidad de atención al cliente en las cabañas

Mindo-Lodge?

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()
- c. Bueno ()
- d. Malo ()

2. ¿Cree usted que la capacitación al personal solucionaría los problemas en atención al cliente?

- a. Sí ()
- b. No ()

3. ¿Ha recibido alguna capacitación relacionada con la atención al cliente en el tiempo que labora en las cabañas Mindo-Lodge?

- a. Sí ()
- b. No ()

4. ¿Con qué frecuencia cree usted que debería recibir capacitaciones para atención al cliente?

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

- a. Mensual ()
- b. Trimestral ()
- c. Anual ()
- d. Nunca ()

5. ¿Se siente usted con la preparación suficiente para brindar un servicio de excelencia?

- a. Sí ()
- b. No ()

Gracias por su colaboración.

COTIZACIONES

Tema: Plan de capacitación dirigido al personal de servicio de las cabañas “Mindo – Lodge” con la finalidad de mejorar la atención que brinda al turista, ubicado en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

Quito, D.M, septiembre 23, 2015

Señorita
Yessenia Simbaña
Ciudad

De mi consideración:

De acuerdo a lo solicitado envío la proforma del Curso de “**Servicio al Cliente**”

ESPECIFICACIONES

- Fechas: a convenir
- Horario: a convenir
- Número de Participantes: 12 personas
- Duración: 16 horas
- Lugar: Centro de Estudios (Amazonas y República)

VALOR Y FORMA DE PAGO

- Costo/participante: USD 150,00 No Afiliados a la CCQ.
- Costo/participante: USD 105,00 Afiliados a la CCQ. no se factura con IVA
- Transferencia a nombre de Centro de Estudios de Comercio a la cuenta corriente 31206090 Guayaquil. RUC 1791867149001
- Incluye certificado

SERVICIO AL CLIENTE

<p>S E R V I C I O A L C L I E N T E</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVOS:</p> <p>Dar a conocer al participante fundamentos claros de servicio, atención y calidad; en cada uno de los acercamientos que este pueda tener con su Cliente.</p> <p>Definir estrategias que permitan medir e identificar las razones para la deserción de clientes, antes de que este abandone la Compañía.</p> <p>Dotar de nociones básicas de comportamiento, para reacciones claras frente a situaciones claves con el Cliente.</p>	<p>16 HORAS</p>	<p>1. SERVICIO AL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Introducción. ◆ Conceptos básicos. ◆ Nociones de Inteligencia emocional. ◆ Tipos de Clientes. ◆ El Servicio al Cliente. ◆ Elementos del Servicio al Cliente. ◆ Cliente interno y externo. (Entorno laboral) ◆ Posibles contingencias en el Servicio al Cliente. ◆ Características del Servicio. ◆ Beneficios de un buen Servicio al Cliente. ◆ Estrategias del Servicio al Cliente. ◆ Atención al Cliente. ◆ Atención telefónica al Cliente. ◆ Principales errores en el trato al Cliente. ◆ Calidad en el Servicio al Cliente. ◆ Mandamientos de Calidad. ◆ Reglas de Calidad. ◆ Componentes básicos de Calidad. ◆ Nociones de efecto Churn, (deserción de Clientes). ◆ Entendiendo al Cliente-Comprador. ◆ Casos prácticos.
---	---	----------------------------	---

Saludos cordiales,

Jacqueline Gómez Sánchez
Asistente Administrativa



Empresa Gabelli SA.

RUC: 0992292393001.

Dirección: Av. 9 de Octubre 411 y Chile Edificio Pasaje Valco piso 9.

Teléfono: 04-500-0018 ext. 332.

Guayaquil 23 de Septiembre del 2015.

Srta. Yesenia Simbaña.

*Reciba un cordial saludo en nombre de Servincap (Servicios Integrales de Capacitación).
Es un gusto presentarle nuestra propuesta de capacitación Inhouse:*

“Atención y Servicio al Cliente Interno y Externo “

DIRIGIDO A:

A personas que trabajen en el área de contacto al público o cliente interno y externo, interesados en desarrollar competencias y habilidades para asumir una actitud de servicio adecuada frente al cliente.

OBJETIVO DEL SEMINARIO.

- ✓ *Proporcionar herramientas conceptuales necesarias para elevar los niveles de calidad, productividad y competitividad.*
- ✓ *Valorar la importancia de satisfacción al cliente*
- ✓ *Reconocer que el contacto con el usuario es el principal generador de imagen de la empresa*
- ✓ *Optimizar las tareas Operacionales y Relacionales.*
- ✓ *Preparar emocionalmente al personal para tareas difíciles.*

EJE TEMÁTICO.

GENERALIDADES.

- ***Servicio y satisfacción al Cliente***
 - *Atención al cliente.*
 - *Excelencia en el servicio.*
 - *Comunicación verbal y no verbal.*
 - *Marketing en servicio al cliente (cómo vender la imagen de la Empresa y qué detalles cuidar en Servicio al Cliente).*

TÉCNICAS DE PERSUASIÓN Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES.

- *El cliente.- importancia, necesidades y motivaciones.*
- *Quién es, cómo piensa y cómo persuadirlo.*
- *Aspectos que facilitan una mejor comunicación con el cliente.*
- *Tipos de clientes.*
- *Como identificar un cliente difícil.*
- *Claves respecto a clientes difíciles y cómo manejarlos.*
- *Cuáles son las expectativas de nuestros clientes.*
- *Como superar las expectativas de nuestros clientes.*
- *Objeciones.*

LOS 10 MANDAMIENTOS DE UN BUEN SERVICIO.

IMAGEN CORPORATIVA.

- *Imagen personal.*
- *Imagen publicitaria de una empresa o de un producto o servicio.*
- *La imagen y el cliente.*

INVERSIÓN.

- *Capacitación para 20 personas.*
- *Lugar: Instalaciones de la Hostería*
- *Horario: 09H00 17H00*
- *Costo: \$ 1500 + IVA.*

Incluye:

- *Material de trabajo para cada participante.*
- *Certificado avalado por el MRL.*
- *8 horas de capacitación.*

Sera muy grato poder brindar nuestros servicios de capacitación al personal de su prestigiosa institución.

Calificaciones y Certificados:



Saludos Cordiales.

*Ing. Ana lucia Chuqui.
Coordinadora de capacitación.
GRUPO CORPORATIVO SERVINCO.
04 -500-0018ext. 332.*

Presenta:

SEMINARIO

Calidad de Servicio

Quito: 14 de octubre
Guayaquil: 15 de octubre

El servicio al cliente
no es un departamento,
es una actitud.



www.liderazgo.com.ec

(02)2907334/ (02)6002908 ext: 103, 118 cel: 098-4535-948

Seminario Taller Internacional

“CALIDAD DE SERVICIO”

"CALIDAD Y PRESIÓN HACIA EL CLIENTE ACTUAL"



“El entusiasmo es la base de todo progreso, con él se consigue crear, sin él... todo son excusas.” (Henry Ford)

PRESENTACIÓN

El servicio y atención a clientes, tanto internos como externos, se ha convertido en un elemento estratégico para las organizaciones. En la actualidad, un buen servicio es insuficiente, el cliente ACTUAL es más exigente, está informado, actualizado y con conocimiento específico del producto y/o servicio. Empoderar al equipo de trabajo con habilidades y herramientas efectivas para que logre SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE SUS CLIENTES DESPUÉS DE LA VENTA, es la mejor decisión que se puede tomar a favor de toda la empresa.

Durante este seminario taller , se busca experimentar los diferentes matices del servicio, así como propiciar el desarrollo de las habilidades de comunicación, ventas, calidad en el proceso de atención, con el fin de generar la reflexión que lleve a los participantes a definir mejoras individuales en actitud y forma de trabajo que aseguren el éxito en el servicio.

OBJETIVOS

- ✓ Ayudar a los profesionales de diferentes empresas, mediante una acción formativa puntual y de alto impacto, para que ayude a mejorar las relaciones con clientes, de manera que una adecuada fidelización de los mismos, contribuya a impulsar las ventas en la Organización.
- ✓ En este seminario el participante comprenderá de mejor forma por qué el Servicio es la herramienta N°1 para garantizar la estabilidad de los clientes y en consecuencia el crecimiento de sus ventas.
- ✓ En este taller el participante conocerá cómo y por qué las grandes empresas tienen al Servicio al Cliente como un factor diferenciador con respecto a la competencia.
Aplicar las mejores prácticas, habilidades y técnicas, así como promover el desarrollo de actitudes de servicio necesarias para proporcionar a los clientes y consumidores una atención de calidad que garantice su satisfacción y exceda sus expectativas.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Este seminario está dirigido a todo tipo de profesionales que por su trabajo estén en contacto directo con clientes, y de quienes se espera la excelencia en el servicio:

- Responsables de Servicio al Cliente, gerentes de Calidad, gerentes comerciales y de ventas.
- Jefes Gerentes de Canales de atención al público (Canales físicos, Canales Telefónicos, Call Centers, Canales electrónicos) y C.R.M.
- Administradores y supervisores de centros de servicio a clientes y usuarios Jefes de Tiendas y Secciones de Servicio, Puntos de venta, Tiendas, Almacenes, Sucursales, Jefes Regionales
- Líderes, Supervisores, Coordinadores de Servicio al Cliente
- Talento humano que labore en áreas de servicio a clientes y consumidores, así como a ejecutivos del área de call center, asesores comerciales, vendedores externos e internos y todas aquellas personas que requieran aprender, mejorar o actualizar su vocación de servicio.

“Hagas lo que hagas, hazlo siempre bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”. (Walt Disney)

METODOLOGÍA

- Capacitación presencial, compuesta de una jornada de 8 horas.
- Taller 100% participativo
- Taller a desarrollar en equipo con ebreves exposiciones de casos por parte de los participantes.
- Se combinarán exposiciones del facilitador con la utilización de videos, ejemplos y casos reales de buenas prácticas y con dinámicas que facilitarán el proceso de enseñanza aprendizaje de los participantes (Feed-back individual y grupal), realización de ejercicios, así como métodos de aprendizaje activos tales como discusiones en grupo, role-play.

EJE TEMÁTICO A DESARROLLAR

INTRODUCCIÓN:

Definición de objetivos.

Metodología y aspectos prácticos.

ACTITUD COMERCIAL:

Automotivación.

Proactividad vs. Reactividad.

Casos prácticos.

CALIDAD DEL SERVICIO:

Trabajo en equipo: "Criterios de valoración de la calidad"

Modelo SERQUAL.

Calidad y expectativas.

RELACIONES CON LOS CLIENTES:

La comunicación asertiva.

Atención telefónica.

Manejo de quejas.



Psicología de clientes.

CONCLUSIONES

Acuerdos y compromisos.

ENTRENADOR INTERNACIONAL



Ignacio Mollá



España

Maestro – Especialización: Educación

(Universidad Complutense de MADRID)

Estudios en Magisterio (Universidad Complutense de MADRID)

Curso de formación consultoría (RMC)

Curso de indoor/outdoor training (Campobase)

Curso CAS por el Bachillerato Internacional.

Curso Entrenador por la fundación Real Madrid.

Curso de Monitor de Animación y tiempo libre (Abancay)

INFORMACIÓN GENERAL

Lugar y Fechas: *Quito, miércoles 14 de Octubre del 2015*
Guayaquil, jueves 15 de Octubre del 2015

Horario: *09h00 a 17h00*

Incluye: *Seminario-Taller de 11 horas académicas, Coffee break, Almuerzo Ejecutivo, materiales, CD con información y Certificado de asistencia emitido por Liderazgo Operadora de Capacitación calificada por el Ministerio de Trabajo.*

Inversión

PRECIOS	Pagos con Tarjeta De crédito	Precio con descuento para Pago en Efectivo o Cheque
Público en general	\$195 + IVA	\$ 185 + IVA
Clientes Liderazgo	\$185 + IVA	\$180+ IVA

*Aceptamos todas las tarjetas de crédito a 3 meses sin intereses.
(En función del Banco Emisor de la Tarjeta)*

Informes e Inscripciones

Quito: *(02) 2229667 – (02) 600-2908 ext 103 – 118 Celular 0984-535-948.*

CALIFICADOS POR:



Liderazgo a través de su Director es Miembro Fundador de la RED HISPANOAMERICANA DE MENTORES



Liderazgo es Miembro de la Asociación de Organizadores de (AOFREP). Fiestas, Reuniones Empresariales y Proveedores de la República Argentina



Liderazgo ha contado con las autorizaciones N°307 y N°338 de la Unidad de la Unidad de Análisis Financiero U.A.F. para dictar capacitaciones sobre Lavado de Activos durante el 2013



Liderazgo es operadora de Capacitación calificada por el Ministerio de Relaciones Laborales, última actualización Oficio N° MRL-DSG-2014-45600, Quito 16 de Junio del 2014



Liderazgo y sus Entrenadores están calificados por el CIHST Oficio Resolución N° 049 Número de registro en proceso de actualización



Liderazgo está inscrito como proveedor dentro del Servicio Nacional de Contratación Pública actualizada al 26 de noviembre del 2013



CABAÑAS DE PINO MINDO - LODGE

CARTA DE AUSPICIO

Quito, 08 de Agosto de 2015

Ingeniera

Friktzia Mendoza

Directora

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

De mi consideración:

Quien suscribe señorita Cindy Quinteros Ortiz en mi calidad de Administradora de las CABAÑAS DE PINO MINDO – LODGE, le hago llegar mi cordial saludo, y a la vez por medio de la presente le informo que me comprometo a entregar todo el apoyo necesario a la señorita Yessenia Fernanda Simbaña Pillajo, para que realice el proyecto de tesis cuyo tema es, PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DE SERVICIO DE LAS CABAÑAS “MINDO – LODGE” CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA ATENCIÓN QUE BRINDA AL TURISTA, UBICADO EN LA PARROQUIA MINDO, CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS, PROVINCIA DE PICHINCHA, a ser desarrollado para esta empresa.

Atentamente,


C. Nataly Quinteros Ortiz.

C.I.: 092701964-6

CABAÑAS DE PINO “MINDO - LODGE”

Cabañas de Pino Mindo - Lodge y Operador Turístico A. O.

Informes y Reservas al: (02)2170067 / (02)2170299 / 0967131607 mindo_lodge@hotmail.com