



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE MARKETING INTERNO Y EXTERNO

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A
TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA
PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO
METROPOLITANO QUITO.

Proyecto de Investigación Desarrollo e Innovación previo a la obtención del Título de
Tecnóloga en Marketing Interno y Externo.

Autora: Sandra Pérez

Tutor: Ing. Pavel Madrid

Quito, Octubre 2014



DECLARACIÓN DE APROBACIÓN TUTOR Y LECTOR

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

DECLARATORIA

Declaro que el presente proyecto ha sido realizado por mi persona, utilizando y aplicando literatura referente al tema con la información de la Micro Empresa de la que realicé mi proyecto. También fueron administrados conocimientos propios y en los casos donde utilicé bibliografía procedí a indicar fuentes con citas bibliográficas. Asumo la responsabilidad por el contenido de este proyecto.

Sandra Viviana Pérez Bozada
131075345-2

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **Sandra Pérez Bozada**, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de análisis de sistemas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Marketing Interno y Externo, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “**PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA DE "EN NIEVELUZ", UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**”, el cual incluye la investigación de proponer políticas, normas y procedimientos para la ejecución del proyecto para lo cual ha implementado los conocimientos PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación e implementación de un manual de procedimientos, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el nuevo manual de procedimientos para mejorar la calidad del servicio por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La investigación de nuevas políticas y normas con el fin de mejorar la atención al usuario; b) La comunicación pública del manual de procedimientos; c) La ejecución del mismo en el área asignada; d) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del manual de procedimientos que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del manual de procedimientos a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) _____

f) _____

C.C. N° **131075345-2**

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CEDENTE

CESIONARIO

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por darme la tranquilidad necesaria para alcanzar esta meta.

De una manera especial agradezco a mis padres, que aun encontrándose lejos, con su ejemplo supieron guiarme en el camino del bien.

A mi Gran amiga Ana que siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo incondicional.

Un agradecimiento a mis Maestros por su paciencia y conocimientos impartidos.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



DEDICATORIA

A mi querido hermano menor Jacinto para ejemplo de superación.

A mi amada sobrina Yamileth, que su salud como la mía algún día estuvieron
amenazadas.

A mi amiga Ana, mi guía, consejera incondicional.

A Jofre por su compañía en momentos de soledad.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



ÍNDICE GENERAL

Contenido

DECLARACION DE APROBACIÓN TUTOR Y LECTOR	ii
DECLARATORIA.....	iii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL	iv
AGRADECIMIENTOS	viii
DEDICATORIA	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURA.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACTO	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
Capítulo I.....	1
ANTECEDENTES.....	1
1.1 Contexto	1
1.2 Justificación.....	3
1.3 Definición del problema central (matriz t).....	6

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



Capítulo II	12
Análisis de involucrados	12
2.1. Mapeo de involucrados	12
2.2 Matriz de análisis de involucrados	14
Capítulo III	16
Problemas y objetivos	16
3.1 Diagrama de causa y efecto de la problemática.	16
Concepto.	16
3.2 Árbol de problemas	17
3.3 Árbol de objetivos	18
Capítulo IV	21
Análisis de alternativas	21
4.1 Matriz de análisis de alternativas	21
4.1.1 Matriz de análisis de alternativas simplificado	23
4.2 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	26
4.3 Diagrama de estrategias	31
4.4. Matriz del marco lógico	33
Capítulo V	37
Propuestas	37
5.1 Antecedentes	37
PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.	



5.2 Descripción	38
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	40
Capítulo VI.....	47
Aspectos administrativos	47
6.1 Recursos	47
6.2. Presupuesto	48
6.3. Cronograma.....	49
Capítulo VII	51
Conclusiones y recomendaciones	51
7.1 Conclusiones	51
7.2 Recomendaciones.....	51
Bibliografías Y Netgrafías	52

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE FUERZAS.....	7
Tabla 2 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	14
Tabla 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS SIMPLIFICADO O MATRÍZ DE FACTIBILIDAD	24
Tabla 4 MATRIZ ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	27
Tabla 5 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO	34
Tabla 6 PROCESO ACTUALES Y MEJORADOS.....	40
Tabla 7 RESUMEN DEL PROCESO ACTUAL Y MEJORADO	44
Tabla 8 COSTO BENEFICIO DEL PROCESO ACTUAL Y MEJORADO	46
Tabla 9 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	47
Tabla 10 ASPECTOS FINANCIEROS	48

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	12
Figura 2 CAUSA Y EFECTO DE "ENNIEVELUZ"	16
Figura 3 ARBOL DE PROBLEMAS	17
Figura 4 ÁRBOL DE OBJETIVOS DE "EN NIEVELUZ"	19
Figura 5 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS Y EFECTOS NEGATIVOS	22
Figura 6 NIVEL DE FACTIBILIDAD DE LOS OBJETOS DEL PROYECTO	30
Figura 7 MATRIZ DE DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	32
Figura 8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	50

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto tiene como objetivo principal crear calidad en el servicio que presta la Micro Empresa EN NIEVELUZ ubicada en la parroquia la concepción del distrito metropolitano de Quito. Misma que lleva en el mercado 31 años brindando el servicio de reparación de electrodoméstico a domicilio.

Mediante la implementación de un manual de procedimientos, se pueden mitigar las insatisfacciones recurrentes de los clientes, mejorar la comunicación entre el cliente interno y externo. Mejorando las relaciones con los consumidores a través de un CRM, para ello se debe capacitar al personal quienes van a desarrollar las estrategias mencionadas. Con ello se pueden desarrollar perfiles profesionales para mejorar el trabajo de cada uno de los trabajadores.

Se espera obtener resultados óptimos, como incrementar la cartera de clientes y su fidelización, a través de la reestructuración de procesos que es otra de las técnicas para cumplir a cabalidad cada una de las etapas a ejecutar.

Pese a que la Micro Empresa, es la más grande en el mercado de reparación de línea blanca, aún no es reconocida por el servicio que ofrece, ha logrado mantenerse en el mercado gracias a la publicidad que maneja desde la página web.

Con el desarrollo del manual de procedimientos se concluye que toda empresa necesita de la predisposición y puntualidad del RR.HH con el que cuenta, pero sobre todo que la cabeza de la misma esté dispuesto a estar presto en colaborar cuando sea necesario, ésta sea intelectual o económica.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



ABSTRACTO

This project's main objective is to create quality of service provided by the Company Micro IN NIEVELUZ parish located in the conception of the metropolitan district of Quito. Same that has been in business 31 years providing service home appliance repair.

By implementing manual processes can mitigate recurring customer dissatisfaction, improve communication between internal and external customers, improving customer relations through a CRM, for it must train personnel who will develop strategies mentioned. This can develop professional profiles to improve the work of each worker.

Optimal results are expected as increasing the customer base and thus the same loyalty. Through the restructuring process is another technique to achieve the goal.

Although the Micro Enterprise, is the largest market in the repair of appliances, it is not yet recognized by the service offered, has managed to stay in the market thanks to the publicity from the website handles.

With the development of the procedures manual is concluded that every business needs the willingness and timeliness of HR with that counts, but especially the head of it is ready to be ready to work when need, it is intellectual or economic .

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



INTRODUCCIÓN

Dentro de este campo de la reparación de línea blanca, éste proyecto se ha centrado en brindar un servicio de calidad en la atención del consumidor.

Es un mundo globalizado en el que se encuentran sociedades muy exigentes en todo aspecto, dando lugar a uno de ellos que es la atención al cliente en el área comercial, por tal razón, a éste se le debe dar la debida atención para mejorar la insatisfacción del mismo.

Lo que trae consigo, el llamado a las empresas de servicios a que mejoren cada uno de los procesos y actividades que contribuyen a la satisfacción del usuario al contratar un servicio.

Siendo así, el problema central la insatisfacción de clientes de la empresa EN-NIEVELUZ. Para ello se deben determinar las partes involucradas para solucionar la problemática.

Se pretende alcanzar un alto nivel de satisfacción al cliente mediante la elaboración de un manual de procedimientos, que permitirá minimizar los cuellos de botellas que se presentan a causa de la desorganización de procesos. Para llegar con mayor rapidez a cubrir las necesidades requeridas por parte de los consumidores.

Si no existe personal comprometido con la empresa, en ella no se desarrollaran las actividades de forma eficiente, teniendo como resultado una baja rentabilidad.

Se ha establecido planes de capacitaciones en todas las áreas, ya que para mejorar la atención al cliente todos y cada uno de sus miembros deben estar entrelazados entre sí comunicados y comprometidos.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



Se diseñan perfiles profesionales con el fin de reubicar u optimizar puestos de trabajo innecesarios, minimizar tiempos muertos, reducir gastos de ventas, entre otros.

Gracias a la aplicación de un CRM, se logra obtener información necesaria acerca de los clientes para generar relaciones a largo plazo y aumentar así su grado de satisfacción.

Al fortalecer las relaciones cliente empresa a largo plazo, por medio de un CRM, se incrementan la rentabilidad de la empresa, se determina que es necesario llevar a cabo la aplicación de la propuesta.

Sin olvidar que con la gestión comercial orientada al cliente se puede ser competitivo en el mercado.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Capítulo I

Antecedentes

Concepto.

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al que se está realizando, pero que además guarda mucha relación con los objetivos del estudio que se aborda. (Leal, 2010)

1.1 Contexto

La atención de Servicio al Cliente en las últimas décadas, da paso a los cambios de nuevas estrategias, por lo que el cliente exige satisfacción plena día a día debido al aumento de la competencia, siendo un factor importante que dá paso al contacto cercano con el cliente.

La realización del Proyecto está orientada a crear eficiencia al área de ATENCIÓN AL Cliente Empresa de Servicios EN-NIEVELUZ.

Esta Organización se desarrolla en el sector comercial de la ciudad de Quito. Se dedica a la reparación y mantenimiento de electrodomésticos en línea blanca.

Durante el trayecto de EN-NIEVELUZ se ha desarrollado de forma empírica en todos sus aspectos, desde los procesos internos que realiza el personal hasta la publicidad que es utilizada para su mercadeo.

Resultado de la forma artesanal con la que se ha trabajado es que existen constantes reclamos de los usuarios, faltos de crecimiento en las ventas diferidas y que la rentabilidad se haya detenido en su crecimiento.

En el servicio atención al cliente no existe un manual de procedimientos para atender y solucionar, de forma ordenada las quejas, las necesidades, la información de los consumidores. Adicionalmente la falta de comunicación interna a dado paso a que el proceso anterior y el del área técnica estén descoordinados.

Otro de los problemas que existe es el no poseer un cronograma de actividades en el área técnica lo que conlleva a crear un ambiente de trabajo hostil entre departamentos.

Pese a que las actividades de la empresa se maneja de forma empírica, cuenta con servicios de publicidad en páginas web, páginas amarillas hojas volantes las mismas que le permiten vender y continuar en el mercado competitivo.

La empresa cuenta con instalaciones propias y una infraestructura adecuada para el trabajo diario, pero carece de ergonomía, distribución de áreas de funciones y comunicación.

El autor define la descripción de cargos como el conjunto responsabilidades que tiene el ocupante del cargo respondiendo a las preguntas de: Cuándo lo hace, cómo lo hace, dónde lo hace y por qué lo hace. (Chiavenato, 2002)

Consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende”.

Se entiende que en una empresa donde el manejo de las actividades de cada una de las áreas de forma empírica acarrea frecuentes problemas, esto no es bueno para su desarrollo laboral y económico.

Para contrarrestar este riesgo se debe proyectar la descripción de cargos descrita por el autor, para sistematizar los procesos que se perciben en ella.

La empresa tiene 31 años de funcionamiento aplicando leyes y ordenanzas establecidas.

Es administrado por herencia y está estructurada con un número de 12 personas entre ellos: Propietarios que hacen el papel de gerente y administrador, técnicos especializados en la profesión de cuartos fríos, asistentes con trabajo multifuncional e Ingeniera Electrónica, para las reparaciones de los elementos electrónicos de las máquinas.

La matriz está ubicada en la parroquia la Concepción, sector norte del Distrito Metropolitano de Quito, en las calles José Herboso OE6-54 e Imbayas.

1.2 Justificación

Según el autor, conseguir un cliente nuevo es entre 5 a 7 veces más caro que retener al “antiguo” (Kotler, 2006).

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

En la actualidad es necesario estar a la vanguardia del mercado competitivo, debido a la competencia que genera, para que el cliente no acuda o busque otro servicio sino, que confíe y se quede como cliente y frecuente.

Es necesario fidelizar al cliente con un servicio de calidad y justo a tiempo. Philip Kotler hace referencia que cuando un cliente está insatisfecho, recuperarlo cuesta, no sólo por su dedicación al mismo, sino porque crea mala expectativa ante los futuros demandantes, histórica del desarrollo y los usos del producto, además de precisar cuáles son los factores relevantes que influyen directamente en su consumo (Urbina, 2006).

El presente estudio se orienta, a proponer y ejecutar un manual de procedimientos de servicio de Atención al Cliente con el fin de incrementar las ventas diferidas y por ende la rentabilidad de la empresa.

Esta es la razón por lo que las empresas se ven en la necesidad de crear nuevas estrategias para atender mejor al cliente; debido a que el mercado mediante la abundante información que posee se vuelve cada vez más exigente.

El servicio de reparación de línea blanca doméstica hoy en día se encuentra enfrentando un alto grado de competencia y se sabe que no hay enemigo pequeño. Esto nos da la contestación a tantas inquietudes con respecto a la realización de este Plan “Proporcionar mejores prestaciones en el servicio al cliente, a través de la creación e implementación de un manual de procedimientos para la Empresa EN-NIEVELUZ, ubicada en la Parroquia La Concepción, sector norte del Distrito Metropolitano Quito.”

La atención al cliente debe ser la parte fundamental en el área de Call Center debido a que es uno de los elementos que interactúa con el cliente de forma directa y por

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

esta razón debe estar capacitado lo suficiente para lograr llegar al mismo dejando una buena imagen del servicio y creando confianza con la información recibida.

El Plan Nacional del Buen Vivir, cuyo objetivo es consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible. Objetivo 8, Lineamiento 8.10.b, (Vivir, 2013-2017).

Analizando el lineamiento, Articular la relación entre el Estado y el sector público, establece mecanismos integrales para fortalecer el clima de negocios, la inversión en el país y promover la imagen del Ecuador a nivel internacional, se podrá dar un giro radical en las empresas promoviendo la eficiencia del servicio a los clientes generando su fidelización. Con ello es un impulso a ser competitivo.

El autor comenta, que cuando una empresa no conoce totalmente a sus clientes objetivos no conoce la información suficiente como para poder tener influencia sobre él y manejar la situación, ciertas falencias que se encuentran en varias empresas son las frecuentes quejas por el mal servicio que se le da, para ello se debe conocer al cliente, ¿Qué es lo que necesita?, de acuerdo a ello se debe realizar una investigación de mercado con la utilización de técnicas más analíticas frente al problema. (Kotler, 2006).

Sino, se tomaría en consideraciones las estrategias a ejecutar la empresa se encontrará en riesgo de perder espacio en el mercado debido a que la cartera de clientes va a disminuir por la ineficiencia e ineficacia de los colaboradores de esta Empresa.

Con ello se pretende obtener conocimientos en cuanto a la actitud de los consumidores de este servicio.

Entre las estrategias que se van a tomar en consideración para mitigar errores frente a las actividades o relación con el cliente se enlistarán algunas de ellas.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

El “Diseño de los Puestos de Trabajo”, representa una fuerza motora importante en el desarrollo productivo de las organizaciones en sentido general.

Los manuales de procedimientos generan orden al actuar en cada uno de los comportamientos hacia el usuario.

Las capacitaciones al personal interno nos dan paso a optimizar los recursos con los que cuenta la organización.

El diseño de procesos eficientes que nos permitan minimizar los tiempos muertos y los cuellos de botella.

1.3 Definición del problema central (matriz t).

Concepto.

Enunciado del problema central del proyecto a partir de la definición de la situación negativa que afecta a un determinado grupo humano y dentro de un determinado espacio geográfico (Mancheno, 2010)

Matriz de análisis de fuerzas

Proporcionar mejores prestaciones en el servicio al cliente, a través de la creación e implementación de un manual de procedimientos para la Empresa EN-NIEVELUZ, ubicada en la Parroquia La Concepción, sector norte del Distrito Metropolitano Quito.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Tabla 1

Matriz de análisis de fuerzas

PANORAMA PESIMISTA	PANORAMA ACTUAL				PANORAMA OPTIMISTA
Pérdida frecuente de clientes	Alto porcentaje de reclamos				Incremento del porcentaje en la cartera de clientes.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Capacitación al personal técnico y comercial.	3	5	5	3	Falta de un programa de capacitación.
Desarrollo de un manual de seguimiento continuo al cliente, aplicando un CRM.	3T	5	5	3	Desconocimiento en la creación de manuales de procedimientos.
Desarrollo de un programa de ingeniería de procesos	3	4	4	3	Resistencia al cambio por parte del personal
Crear políticas de servicio al cliente	3	4	4	3	Resistencia al cambio
Comprometer al cliente interno en el plan de mejora.	3	4	5	3	Falta de compromiso laboral.
Diseñar un plan de perfiles profesionales, acorde a las necesidades	3	4	5	3	Trabajadores no cumplan con las expectativas profesionales.

Fuente: Estudio de campo.

Elaborado por: Sandra Pérez.

Tabla de ponderación:

1 Bajo

2 Medio bajo

3 Medio

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

4 Medio alto

5 Alto

ANÁLISIS:

Dentro de la Matriz T, se localizan varios factores que se les debe tratar.

1.- (Impacto Impulsador). En esta primera fuerza, el nivel de impacto que tenemos, es medio, convirtiéndose en una debilidad para la Microempresa, debido a que su disminución, pone en riesgo el crecimiento de la misma.

(Potencial de Cambio Impulsador). Lo recomendable en esta fuerza sería, que llegue a niveles altos para poder asegurar las ventas ya que, el crecimiento de la cartera debe ser continuo asegurando siempre su fidelización.

(Impacto Bloqueador). La pérdida de clientes en un 60% es grave. No permite a ENNIEVELUZ proyectarse en sus ventas.

(Potencial de Cambio Bloqueador). Es necesario preocuparse exhaustivamente de esta fuerza, que ascienda y se mantenga en niveles solo altos el crecimiento de clientes fieles.

2.-(Impacto Impulsador). En esta segunda fuerza, se muestra que el nivel de impacto es del 60% en cuanto a la deficiencia al seguimiento del cliente, siendo una debilidad para el fortalecimiento de la misma.

(Potencial de Cambio Impulsador). Lo ideal en esta fuerza, sería incrementar el interés de ejecutar el seguimiento continuo al cliente para asegurar su fidelización.

(Impacto Bloqueador). El desconocimiento de herramientas técnicas en un 60%, dificulta el mejoramiento continuo de ENNIEVE LUZ.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

(Potencial de Cambio Bloqueador). Lo recomendable sería llegar a altos niveles de conocimientos de las herramientas necesarias para mejorar la atención directa con el cliente.

3.-(Impacto Impulsador). en esta tercera fuerza, se observa que no se tiene una adecuada asignación de un plan de capacitación al personal mencionado anteriormente con un índice medio, lo que se convierte en una debilidad para la Micro empresa. Debido a que no están capacitados para tener satisfecho al cliente externo.

(Potencial de Cambio Impulsador). Se necesita que esta fuerza alcance un 80%, para que los clientes estén mejor atendidos.

(Impacto Bloqueador). La carencia de un sistema de capacitación en un 60% al personal otorgado por la empresa, genera disminución de la calidad de, desenvolvimiento del mismo. Bloqueando las ventas estimadas.

(Potencial de Cambio Bloqueador).

4.-(Impacto Impulsador). En esta fuerza indica que el nivel de impacto está en un 60%, convirtiéndose en una debilidad para ENNIEVELUZ. Debido que su inadecuada estructuración, pone en riesgo las funciones de cada uno de los ocupantes.

(Potencial de Cambio Impulsador). Lo ideal sería que alcance en un 80% de mejora, las funciones óptimas requeridas, contribuyendo al buen clima laboral.

(Impacto Bloqueador). La resistencia al cambio en un 60% es fuerte. No impulsa a la Micro empresa a generar cambio en la reestructuración de las funciones del personal involucrado.

(Potencial de Cambio Bloqueador). En necesario tomar en consideración ésta fuerza, que mejore la disponibilidad de cambio ante el nuevo plan estratégico.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

5.-(Impacto Impulsador).En esta última fuerza que tenemos está en nivel medio correspondiente al 60%, siendo una debilidad, debido al poco incentivo. Afectando la rentabilidad de la misma.

(Potencial de Cambio Impulsador). El compromiso del cliente interno, sería lo ideal para alcanzar el 80% de su eficiencia.

(Impacto Bloqueador).La falta de compromiso en un 60%, estanca las aptitudes que pueden llegar a tener, para el desarrollo de ENNIEVELUZ.

(Potencial de Cambio Bloqueador). Lo óptimo sería llegar a altos niveles, el compromiso laboral para lograr la eficiencia y eficacia del personal interno.

6.- (Impacto Impulsador). Diseñar un plan de perfiles profesionales, acorde a las necesidades, posee un nivel bajo, lo que se necesita mejorarle con la capacitación adecuada.

(Potencial de Cambio Impulsador). Con la implementación, ésta se convertiría en una fortaleza para la empresa.

(Impacto Bloqueador). Es una debilidad con un impacto alto, debido a que los trabajadores no cumplan con las expectativas profesionales.

(Potencial de Cambio Bloqueador). Se busca desarrollar las habilidades escondidas que tienen los trabajadores, para volverle una fortaleza para EN-NIEVELUZ.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Capítulo II

Análisis de involucrados

Concepto.

A partir del problema central y enfocado en los intereses, problemas percibidos, recursos y mandatos y conflictos de cada actor respecto al problema central. (Robayo, 2014).

2.1. Mapeo de involucrados

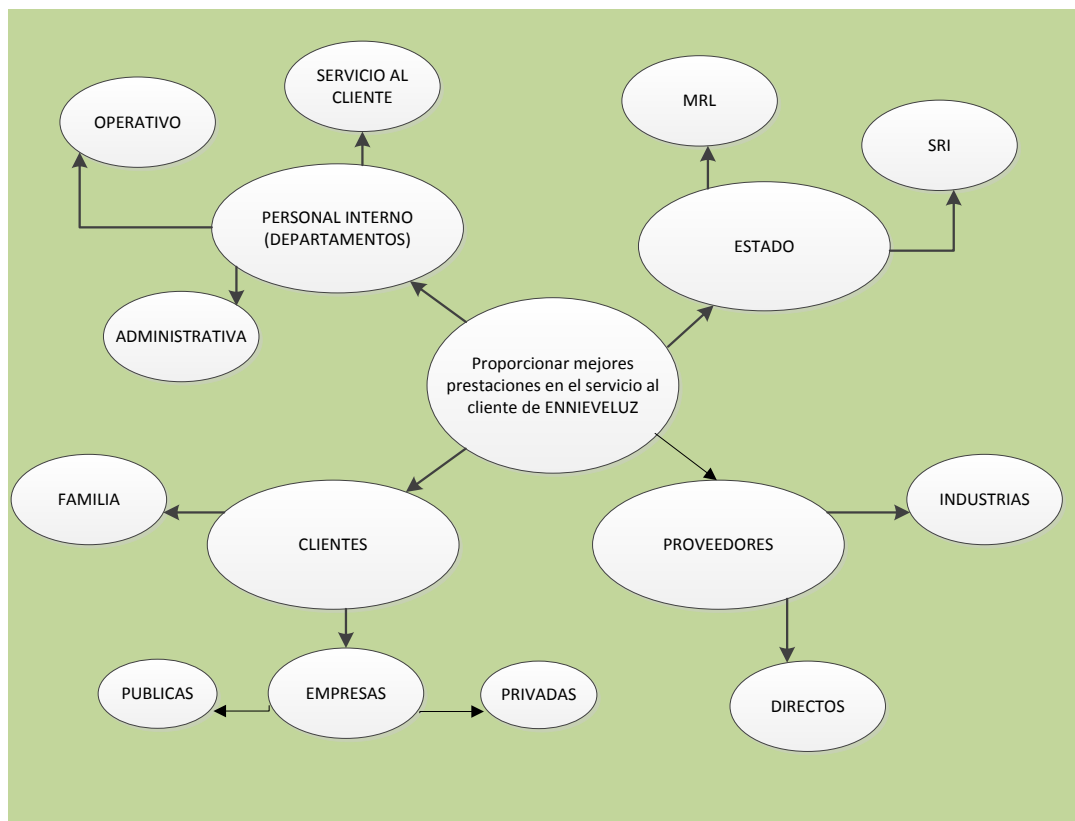


Figura 1 Análisis de involucrados

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

ANÁLISIS:

Dentro del proyecto tenemos varios sectores involucrados en el desarrollo de las actividades de la Empresa ENNIEVELUZ como: Estado que ofrece los parámetros para un correcto desarrollo, Proveedores quienes nos facilitan la materia prima con la que se reparan los electrodomésticos, Clientes a quienes les vendemos el servicio, Personal Interno que es uno de los recursos indispensables para realizar las actividades de la Organización.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

2.2 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2

Análisis de involucrados

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos, mandatos y Capacidades	Intereses sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
Estado	Le interesa generar fuentes de empleo para la subsistencia de la sociedad.	Ineficiencia de las resoluciones.	Reglamentos y leyes que facilitan el empleo. Políticas de mantenimiento estratégico.	Generar fuentes de trabajo	Incumplimiento de reglamentos y leyes.
Personal interno (Departamentos)	Se facilite la comunicación con los clientes Adquirir nuevos conocimientos acerca de la atención al cliente. Rentabilidad Laboral	Falta de comunicación oportuna entre los compañeros de trabajo. Celo profesional entre compañeros, lo que genera un clima laboral no ideal.	Las herramientas para las respectivas reparaciones Ingeniería electrónica, para elementos digitales. Disponibilidad de impresoras para la respectiva documentación.	Corregir a tiempo los inconvenientes para una atención de calidad. Generar estabilidad económica de los trabajadores. Alcanzar estabilidad laboral del personal interno.	Descoordinación en las fechas de entrega. Poca colaboración para con los demás departamentos auxiliares. Falta de capacitación.
Clientes	Recibir un servicio de calidad y justo a tiempo	Respuesta ineficiente a lo solicitado Respuesta tardía en el servicio técnico	Ordenanzas Expuestas por el régimen	Satisfacción en la atención de cliente	Falta de información Demora en la entrega del equipo
	Incremento de	Pagos a tiempo de las	Recurso	Crecimiento de la	Incumplimiento

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Proveedores	compra por parte de la empresa	facturas Tiempos de entrega en Desaduanizar los equipos Falta de repuestos	Tecnológico Recurso Humano	industria	con las fechas de entrega
Área Administrativa (propietarios)	Incrementar la cartera de clientes	Pérdida de clientes reales. No existe compromiso laboral	Recurso Económico Recurso Humano Recurso Tecnológico	Incrementar la utilidad de la empresa	Demandas Existentes
Familias	Que se realicen a tiempo las reparaciones de electrodomésticos. Minimizar recursos de tiempo y dinero en llamadas telefónicas para adquirir información no extendida a tiempo.	Espera de información eficiente, acerca del equipo en reparación.	Ordenanzas expuestas por el régimen, como la ley de defensa del consumidor, leyes que le amparan como consumidor.	Contar con la solución rápida del electrodoméstico averiado. Poder recomendar un servicio de calidad a sus familiares y a llegados	Demora en la reparación del electrodoméstico necesario en el hogar. No contar con un servicio de reparación fija.
Empresas	Mantener en buen estado los electrodomésticos que poseen.	Descoordinación en la programación de citas. Incumplimiento acuerdos de entregas de máquinas.	Recursos tecnológicos y humanos, para programar y constatar las llamadas realizadas. Políticas de contratación de servicio.	Satisfacción en el servicio adquirido. Para evitar cotizaciones a otras empresas, estableciéndole en proveedor fijo.	Búsqueda de nuevos servicios de reparación, descartando a EN NIEVELUZ como proveedor.

Fuente: Estudio de campo.

Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Capítulo III

Problemas y objetivos

3.1 Diagrama de causa y efecto de la problemática.

Concepto.

Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado es una representación gráfica de las posibles causas potenciales que podrían estar provocando un problema. Permite identificar y ordenar en un diagrama, la lista de posibles causas o factores que pueden afectar el resultado esperado para analizar y buscar soluciones adecuadas (Gonzalo, 2012)

Causa y efecto de “EN NIEVELUZ

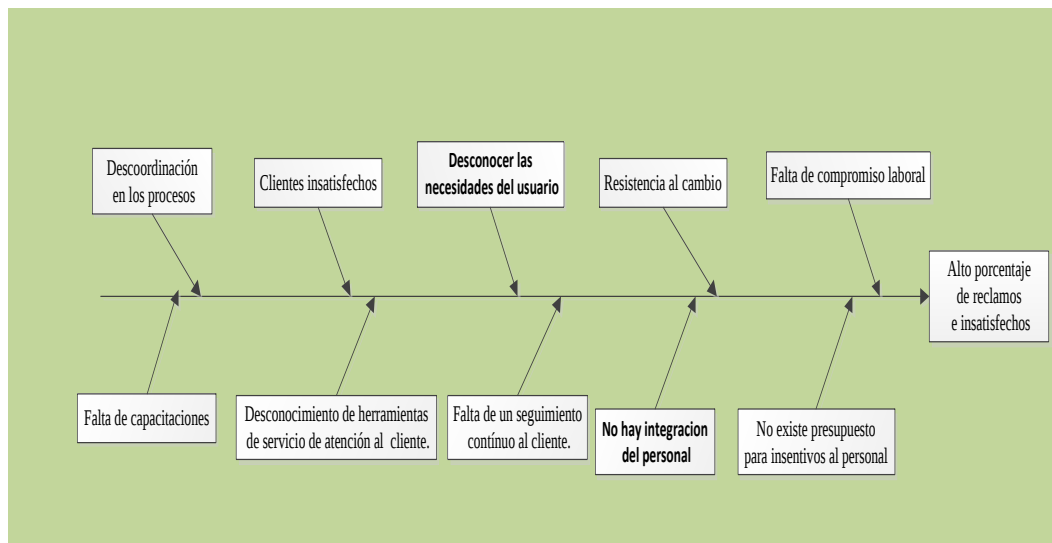


Figura 2 Causa y efecto de “EN-NIEVELUZ”

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

3.2 Árbol de problemas

Concepto.

Para la construcción del árbol de problemas a partir del problema central y la columna de los problemas percibidos en el análisis de involucrados y enlazándolos en relaciones de causa-efecto (Robayo, 2014).

ARBOL DE PROBLEMAS

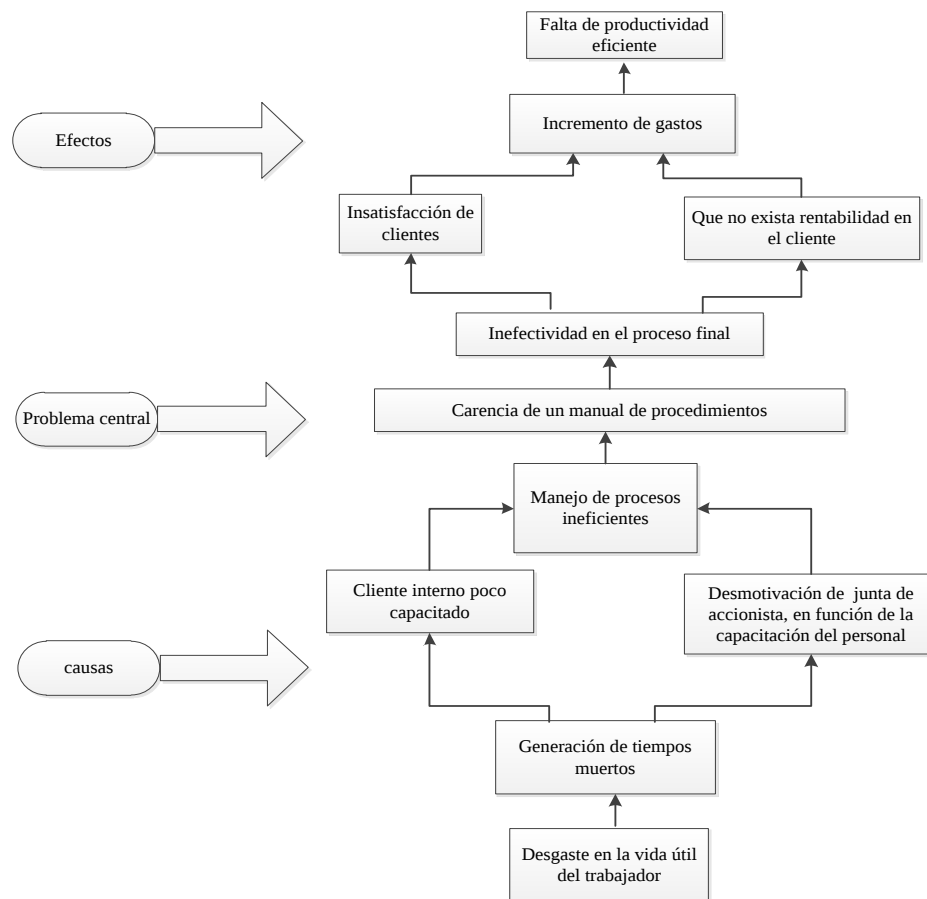


Figura 3 Árbol de problemas

Fuente: Estudio de campo.

Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

ANÁLISIS:

Partiendo del alto porcentaje de reclamos, tenemos como causa varios factores que no permiten la solución de forma eficaz en las inquietudes, necesidades, reclamos de los clientes. La falta de capacitaciones al personal interno, manejo de procesos ineficientes, no destinar puestos conforme a los perfiles profesionales han dado paso a que se generen problemas que no le han permitido a la Empresa su correcto desarrollo en la proyección de las ventas a largo plazo.

Detectar los puntos críticos es fundamental para vislumbrar y determinar la solución de un problema (Rojas, 2010).

Es necesario determinar lluvias de ideas para finalmente procesar la información determinando los fenómenos concretos.

3.3 Árbol de objetivos

Concepto.

Para la construcción del árbol de objetivos estableciéndolos a partir del árbol de problemas y enunciándolos como estados positivos enlazados en relaciones medios-fines. (Robayo, 2014)

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

ÁRBOL DE OBJETIVOS DE "EN NIEVELUZ"

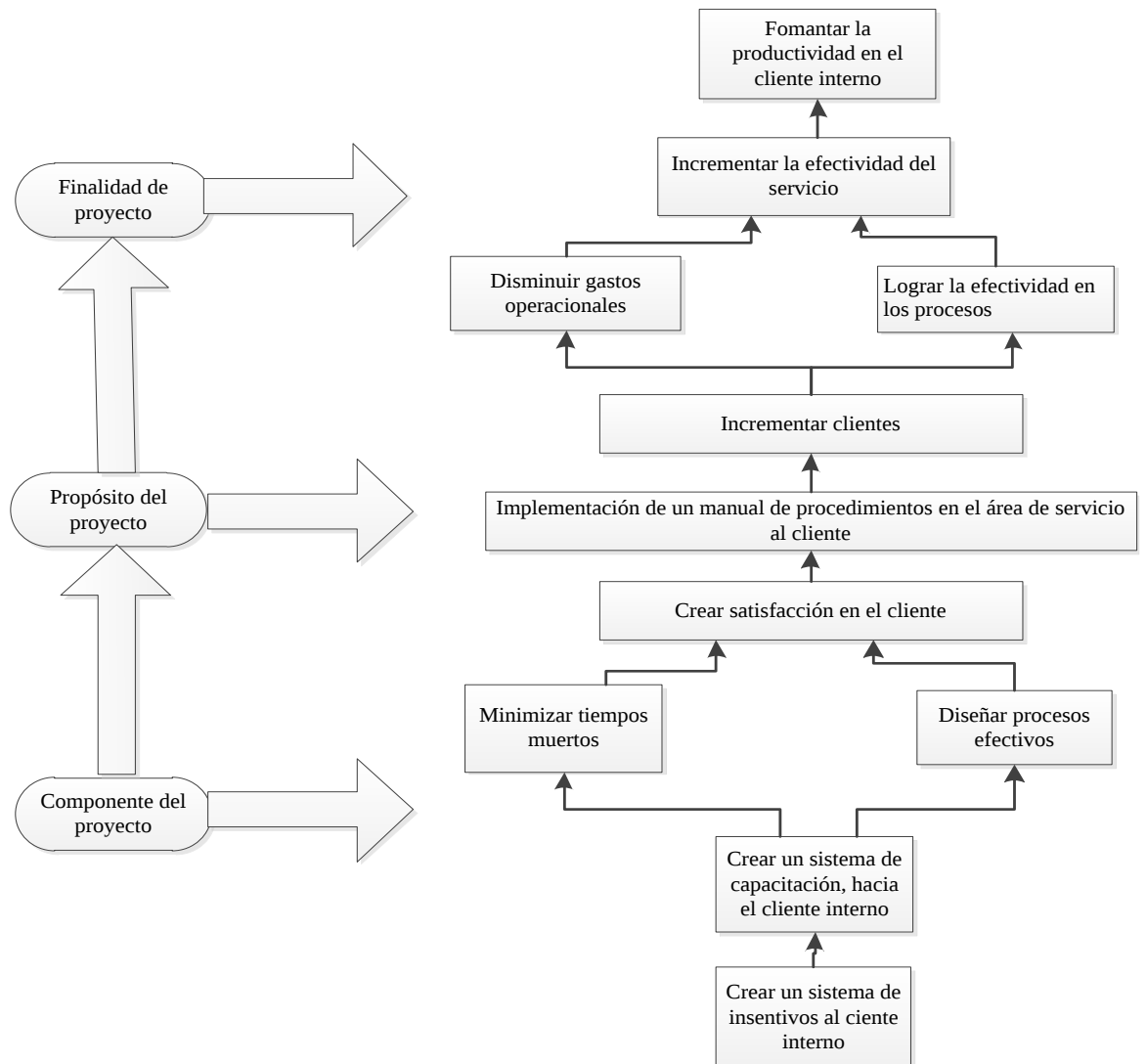


Figura 4 Árbol de objetivos de "EN NIEVELUZ"

Fuente: Estudio de campo.

Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

ANÁLISIS:

A continuación para minimizar el alto porcentaje de reclamos establecemos nuestras estrategias para buscar nuevas finalidades llegando como conclusión que es necesario incrementar la cartera de clientes mediante un sistema de capacitaciones, con ello se mejorará el sistema de procesos a cada una de las actividades, se van a mejorar los procesos a minimizar tiempos muertos volviéndose factor fortaleza para la organización.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Capítulo IV

Análisis de alternativas

4.1 Matriz de análisis de alternativas

Concepto.

Comprende en identificar las cadenas o ramas de objetivos enlazados en relaciones de tipo medios-fines que aseguran el cumplimiento de los objetivos de jerarquía superior y representados en forma negativa es decir lo peor que puede suceder sin la implementación de la innovación. (Robayo 2014).

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS Y EFECTOS NEGATIVOS

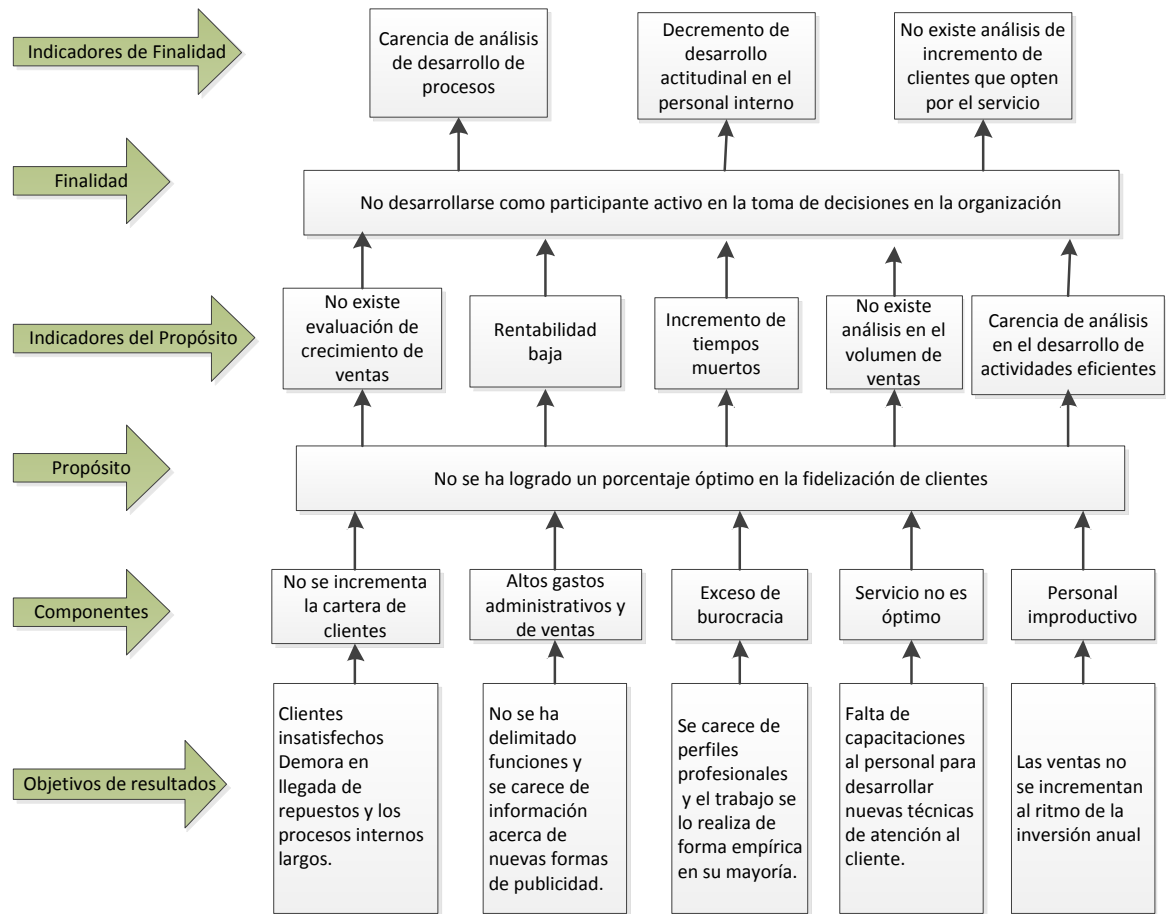


Figura 5 Matriz de análisis de alternativas y efectos negativos

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Sandra Pérez

ANÁLISIS:

En esta ilustración trátase de hacer un estudio sobre lo que sucediera en el peor de los casos al no poder cumplir con los objetivos planteados. La Empresa no se desarrollaría adecuadamente y sus ventas se estancarían, no se puede pensar en las ventas diferidas y peor aún ofrecer un servicio de calidad,

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

4.1.1 Matriz de análisis de alternativas simplificado

Concepto.

En la matriz se busca identificar las soluciones alternativas que puedan llegar a ser estrategias del proyecto y representadas por cadenas de objetivos enlazados en relaciones de medios-fines se debe Evaluar la factibilidad técnica, financiera, social y política de las posibles estrategias representadas por las cadenas de objetivos medios-fines que pueden permitir lograr objetivos de jerarquía superior (Finalidad; Propósito, Componentes); y Determinar la estrategia general a ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis de desarrollo expresada en la finalidad, propósitos y componentes perseguidos(.Robayo, 2014)

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS SIMPLIFICADO O MATRÍZ DE FACTIBILIDAD

Tabla 3

Matriz de análisis de alternativas simplificado o matriz de factibilidad

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNNIATIVAS SIMPLIFICADO							
OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILID AD TECNICA	FACTIBILID AD FINANCIER A	FACTIBILID AD SOCIAL	FACTIBILID AD POLITICA	TOTA L	CATEGORÍ AS
INCREMENTA R CLIENTES	5	3	5	5	5	23	MEDIA ALTA
DISMINUIR GASTOS OPERACIONES	5	3	3	3	5	19	MEDIA ALTA
LOGRAR LA EFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS	5	3	5	5	5	23	MEDIA ALTA
INCREMENTA R LA EFECTIVIDAD DEL SERVICIO	5	5	5	3	5	23	MEDIA ALTA
FOMENTAR LA PRODUCTIVID AD EN EL CLIENTE INTERNO	5	5	5	5	5	25	ALTA
TOTAL	25	19	23	21	25	113	

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Fuente: estudio de campo
Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

ANÁLISIS:

En ésta tabla se busca establecer cuál es el nivel de aceptación del proyecto, en cuanto a las alternativas posibles a realizarse, dependiendo a los recursos con que la organización cuenta. Se ha determinado una posición de medio alto a alto, de realización del proyecto. Con ello éstas variables se orientarían como los componentes futuros a proyectarse.

4.2 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Concepto.

El objetivo de la matriz es estudiar los efectos de diversos elementos sobre la probabilidad de ocurrencia de un evento, así como el impacto o consecuencia que ésta pueda tener en otra serie de eventos. (Leiva, 2010).

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

MATRIZ ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Tabla 4

Matriz análisis del impacto de los objetivos

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS ANALISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS						
OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE (5- 3- 1)	IMPACTO EN GENERO (5- 3- 1)	IMPACTO AMBIENTAL (5- 3- 1)	RELEVANCIA (5- 3- 1)	SOSTENIBILIDAD (5- 3- 1)	TOTAL
OBJETIVOS						
	Desarrollar la utilidad operativa	Desarrollar la equidad de genero	Utilizar bombas de vacío mejora el medio	Incrementa la sostenibilidad al proveedor	Desarrollar la participación del cliente interno con el cliente externo	56-71 MEDIO ALTO
	Incrementar el posicionamiento de la marca	incrementar la participación del género femenino	Reciclar la materia prima	Incrementar la satisfacción del cliente	Fomentar la garantía en el servicio	72-87 ALTA
	Incrementar la utilidad de la organización	Estabilidad laboral	Ejecutar capacitaciones de control del medio ambiente	Fomentar la estabilidad laboral	Fomentar la productividad de la hora hombre	72-87 ALTA
	Desarrollar la rentabilidad del departamento		Desarrollar el reciclaje de gas			56-71 MEDIO ALTO
	20	15	20	15	15	85
MINIMIZAR EL ALTO PORCENTAJE DE RECLAMOS						

Fuente: Estudio de campo

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

ANÁLISIS:

Partiendo desde el problema central en positivo se ha determinado que las 5 variables asciende tener un impacto medio alto y alto en relación con los objetivos, a través del mejoramiento continuo de cada uno de ellos, lo que permite llevar a cabo el proyecto debido a que la rentabilidad aumentaría y por ende la satisfacción del cliente también.

Como impacto alto, se tiene entre ellos una apertura de género femenino para el desarrollo de las actividades que se establecerán a continuación, también con el incremento de la utilidad que se estima alcanzar en el proyecto se tiende a generar estabilidad laboral futura.

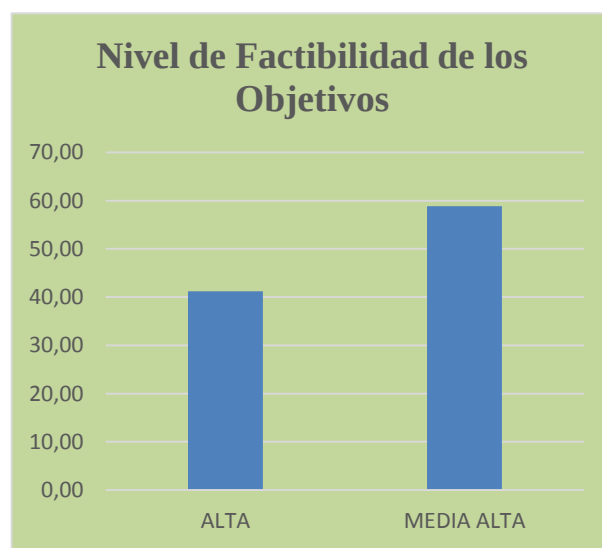
Como impacto medio alto se estima desarrollar la participación del cliente interno con el cliente externo, como punto de partida para mejorar la comunicación entre ellos. Factor que ayudará a incrementar la cartera de clientes y fidelización al servicio.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

NIVEL DE FACTIBILIDAD DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVOS	PUNTAJE OBJ.	CATEGORÍA
1	70	MEDIO ALTO
2	56	MEDIO ALTO
3	56	MEDIO ALTO
4	59	MEDIO ALTO
5	71	MEDIO ALTO
6	87	ALTO
7	72	ALTO
8	73	ALTO
9	86	ALTO
10	87	ALTO
11	86	ALTO
12	72	ALTO
13	75	ALTO
14	72	ALTO
15	85	ALTO
16	69	MEDIO ALTO
17	56	MEDIO ALTO

CATEGORIA	TOTAL
ALTA	41,18
MEDIA ALTA	58,82
TOTAL	100,00



Elaborado por: Sandra Pérez

Figura 6 Nivel de factibilidad de los objetos del proyecto

ANÁLISIS:

Dentro del análisis de objetivos, se determinó la factibilidad la relevancia el impacto ambiental y la sostenibilidad de cada una de las variables que analizan y apoyan el desarrollo del objetivo general, en conclusión la categoría alta mantienen un 29,41% y media alta 70,59% .

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

4.3 Diagrama de estrategias

Concepto.

Para construir la matriz de estrategias se toma en cuenta el objetivo de la segunda línea de efectos como la finalidad del Proyecto, transcriba el objetivo formulado a partir del problema central, como el propósito del proyecto, Identifique todas las cadenas de objetivos conectados a una causa directa que pueden ser trabajados juntos como parte de una misma estrategia encerrándolos en un trazado de líneas tipo “ameba”. (Robayo, 2014)

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

MATRIZ DE DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

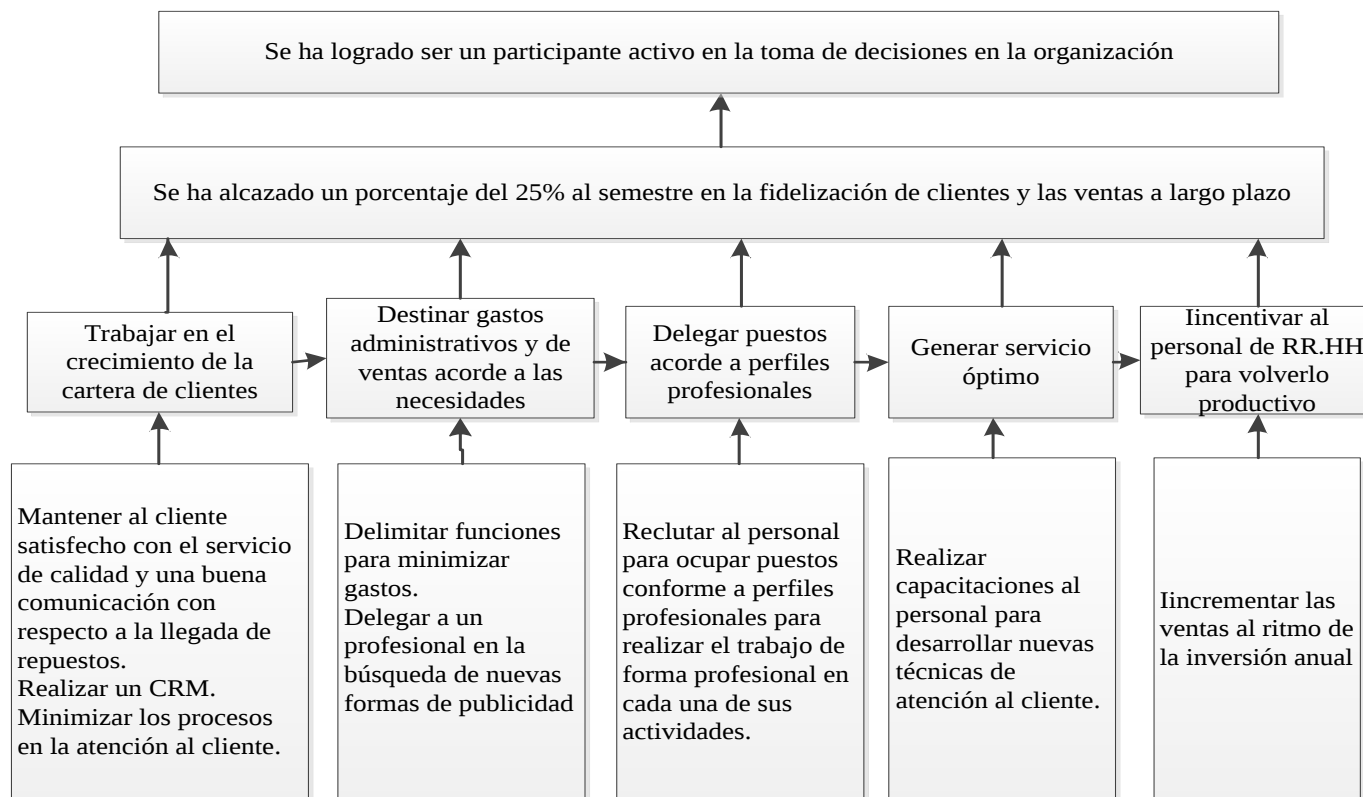


Figura 7 Matriz de diagrama de estrategias

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

ANÁLISIS:

Por medio de la matriz de diagrama de estrategias se establece la finalidad de ser un cliente activo dentro de la empresa en cuanto a la toma de decisiones, con ello como primer paso incrementar el 25% en el semestre futuro en la fidelización del cliente. Para ello se establecen los componentes que vienen a hacer el medio para cumplir a cabalidad el propósito esperado, desarrollando cada uno de los objetivos específicos establecidos.

4.4. Matriz del marco lógico

Es una herramienta que ayuda a diseñadores de proyectos para una mayor comprensión de los problemas que tratan de resolver (Guestaaf1b8, 2008).

Es decir es un diseño de los problemas entrelazados con las posibles soluciones que el creador del proyecto estima necesario en el plan. Los mismos que se establecen en la información ilustrada de relación causa efecto. La matriz también debe ir de la mano con la finalidad y el propósito.

MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

Tabla 5

Matriz del marco lógico

	FINALIDAD	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
FINALIDAD	Desarrollar calidad en el servicio al cliente, con la finalidad de fidelizar al cliente	*Diferencia de ventas de un periodo a otro *Decremento en los reclamos del consumidor	Generación de bitácoras de control; -las ventas del trimestre anterior fueron de \$20000; se estima obtener el 8% más, para el próximo trimestre. - la tasa de reclamos actualmente es del 20% de los trabajos efectuados, se espera reducirla a un 15% para el próximo trimestre	El servicio no llegue a la excelencia y no se incrementa la cartera de clientes
PROPÓSITO	Reestructuración de procesos internos en el área de atención servicio al cliente	Se genera incremento en la productividad del empleado	Estados financieros; - la utilidad del semestre anterior fue de \$6000 , se estima alcanzar un incremento de un 5% más para el próximo semestre	Que la rentabilidad de la empresa no arroje los resultados esperados
COMPONENTE	Programa de CRM			
ACTIVIDADES	Por medio de la recolección de datos de los empleados se creará una base de datos que permitirá al proyectista llevar un seguimiento optimo al cliente externo	Incremento de la cartera de clientes	Generación de un presupuesto de ventas al año; la asignación de recursos publicitarios actualmente es de \$9000 trimestrales se estima minimizar el 5% menos que lo actual -las estadísticas del área de servicio al cliente se han incrementado en un 4% del trimestre anterior	Mantener la cartera de clientes
COMPONENTE	Reestructuración de los procesos			

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

TE				
ACTIVIDADES	Al ejecutar el cambio radical de los procesos se propone el mejoramiento en la actividad diaria del trabajador interno	Decremento en los tiempos muertos	Generar un bitácora de control de productividad; el reparar una lavadora el técnico tarda 1:15 de hora, se estima disminuir el tiempo en un 25% correspondiente a 56.25 minutos. entregar una refrigeradora se tarda 1 hora y media se pretende hacerlo en una hora diez minutos	Los procesos no se ejecuten a cabalidad
COMPONENTE	Sistema de Capacitación			
ACTIVIDADES	Con la implementación de un sistema de capacitación se busca la integración del trabajo en equipo y la concatenación de los demás departamentos dentro de un trabajo eficiente	El mejoramiento de la actitud y de la aptitud del cliente interno	Evaluación del trabajo en equipo creando bitácoras de controlará el RR.HH interno. Los turnos deben ser rotativos semanalmente.	El cliente interno no aproveche la capacitación y se convierta en un gasto

Elaborado por: Sandra Pérez

Fuente Estudio de Campo

ANÁLISIS

En éste cuadro se establecen las estrategias a ejecutar para cumplir con los objetivos, que es minimizar los reclamos e insatisfechos, ofreciendo un servicio de calidad en la empresa EN-NIEVELUZ.

Para la realización de un programa de CRM, es necesario segmentar la cartera de

clientes existentes, de tal manera que se pueda fidelizarlos de una forma eficiente.
PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



En una capacitación al personal interno, es necesario implementar también los medios de verificación para determinar si se está aplicando o no, los nuevos conocimientos adquiridos a través de la misma.

Para la reestructuración de los procesos, no se debe olvidar que también se los debe verificar para comprobar si se están minimizando los recursos innecesarios en tiempos muertos y económicos. Con ello se puede controlar a tiempo, sino se están cumpliendo las expectativas esperadas y aplicar el plan b.

Se necesita que el personal interno involucrado en el proyecto, esté comprometido con el cambio radical que se va a ejecutar en la Organización.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Capítulo V

Propuestas

5.1 Antecedentes

EN-NIEVELUZ es una empresa familiar con la gran ventaja de que se trabaja de forma accesible. Constituida por 3 miembros, Gerente Ana Sánchez, Presidente Guido Nieto y Administrador Jonathan Gomezjurado, encargados también de la parte de publicidad y comercialización.

La empresa está orientada a la reparación de electrodomésticos de línea blanca comercial y doméstico. Cuenta con un número de 9 colaboradores, como: Jefe técnico que se encarga de supervisar el área operativa, éste está representada por 3 técnicos 2 ayudantes, un Ing. Electrónico y 2 personas más que se encargan del área del call center. La misma que maneja un organigrama horizontal donde debe prevalecer la comunicación y decisiones propias.

Fue creada hace 25 años, debido a la obsolescencia programada lo que constituye, la programación de la vida útil que tienen los electrodomésticos. Siendo así, que en esos tiempos había crecimiento de la población, y no había mayor competencia, era un nicho de mercado desconocido, lo que constituía que en el mercado carecían de este servicio.

Puesto en marcha éste, generó réditos a la organización sin mayor inversión.

Desde hace unos 5 años, la organización ha ido disminuyendo la rentabilidad debido a la competencia que existe en el mercado, también a la exigencia del cliente, por cuanto a

la apertura de la tecnología que cada vez es más acentuada, teniendo como consecuencia PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

la no fidelización del cliente. Los problemas más latentes que se han presentado es la falta de comunicación con el consumidor lo que genera la descoordinación de los procesos generando la impuntualidad, el incremento de reclamos que genera la pérdida de clientes reales y potenciales y la no reparación de ciertos electrodomésticos, cuyos repuestos están descontinuados.

El presente proyecto pretende minimizar en lo posible el alto porcentaje de reclamos reestructurando los canales de comunicación para mantener la relación cliente trabajador.

5.2 Descripción

Mediante un CRM de clientes, se pretende mejorar la relación cliente-empresa mismo que va a hacer desarrollado por la persona óptima después de ser capacitado.

A partir de una base de datos informar al cliente del mantenimiento preventivo que se debe dar cada año a su electrodoméstico, como también llamarle en las fechas de cumpleaños, con ello el cliente también se sentirá parte de la empresa.

Para ello es necesario desarrollar un sistema de capacitación tanto para el área de atención al cliente como el operativo, de ésta manera se podrán mejorar la atención en el proceso final de la entrega del servicio al consumidor. Mediante bitácoras de control que se realizaran a diario para medir tiempos muertos.

En cuanto a la atención al cliente se debe detectar el carácter de cada uno de los clientes para de esa manera poder llevar una conversación a mena. Debido a que no todos los clientes son iguales, unos son pasivos otros conflictivos o impulsivos otros, orientados a

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



los descuentos, por medio de la capacitación precisamente se van a determinar las estrategias para convencer al cliente a que solicite el servicio.

Siendo así se desarrollará una reestructuración de procesos para llevar a cabo el objetivo enunciado.

Debido a que actualmente todo se maneja de forma empírica en la actividad de atención al cliente, por ejemplo no lleva un control de reclamos satisfechos e insatisfechos, para poderlos corregir a tiempo.

Toda actividad encomendada a una persona o a un grupo de ellas, tiene implícitos procedimientos que se realizan para poder cumplir con objetivos diversos dentro de una organización. De no llevarse a cabo procedimientos las tareas no se cumplirían. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

El manual presentado en este proyecto trata de definir las operaciones que debe seguir de forma sistematizada y con control al departamento de Servicio al cliente, para mejorar la imagen y la calidad en las tareas encomendadas por la organización.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

En este apartado se realizan o se ponen en marcha las estrategias establecidas anteriormente, como son los manuales de procedimientos, como primera fase.

PROCESO ACTUALES Y MEJORADOS

Tabla 6

Procesos actuales y mejorados

EN NIEVELUZ

MACROPROCESO 1

DPTO: ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCESO: TELEMERCADEO Y VENTA DIRECTA

N o	VA real		NVA si valor agregado					ACTIVIDAD	Tiempo s minutos	Costos \$
	VA C	VA E	D	M	E	I	A			
1		1						LLAMADA AL CLIENTE DE UNA BASE DE DATOS ESTABLECIDA PARA OFRECER EL SERVICIO	10	0,24
2	1							EXPLICAR SISTEMA DE TRABAJO	10	0,24
3					1			CLIENTE MUESTRA INTERES	5	0,12
4							1	RECOGER DATOS PERSONALES Y DE MAQUINA DAÑADA	12	0,29
5							1	HACER UNA CITA	12	0,29
6	1							DESPEDIDA CORTEZ	5	0,12
7				1				INFORMAR A JEFE TECNICO Y AGENDARLE LA VISITA	5	0,12
8	1							CONTESTAR LLAMADA DE ATENCIÓN A UN RECLAMO DE UN TRABAJO REALIZADO	5	0,12
9					1			PREGUNTAR SI CLIENTE CONOCE NOMBRE DE TECNICO	5	0,12

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

10							1	REGISTRAR QUEJA	12	0,29
11	1							AGENDARLE UNA CITA	12	0,29
12				1				INFORMARLE A TÉCNICO RESPONSABLE SOBRE LA FUTURA VISITA	10	0,24
13							1	SI CLIENTE NO CONOCE NOMBRE DE TÉCNICO BUSCAR EN LA BASE DE DATOS	5	0,12
14				1				INFORMAR AL CONSUMIDOR EL NOMBRE DE TECNICO RESPONSABLE	12	0,29
15							1	REGISTRAR QUEJA	10	0,24
16	1							AGENDAR UNA VISITA	12	0,29
17	1							ATENDER A CLIENTE QUE VISITA TALLERES	5	0,12
18		1						SALUDO	5	0,12

19	1							OFRECER INFORMACIÓN REQUERIDA	10	0,24
20				1				MUESTRA INTERES EN SOLICITAR EL SERVICIO	5	0,12
21							1	RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE LA MAQUINA DAÑADA	12	0,29
22	1							AGENDAR UNA VISITA	12	0,29
23	1							CLIENTE TRAE MAQUINA A LOS TALLERES Y SOLICITA INFORMACIÓN	5	0,12
24		1						SALUDO	5	0,12
25	1							PROVEER DE TODA LA INFORMACION SOLICITADA	10	0,24
26				1				ORDENAR AL PERSONAL OPERATIVO INGRESAR EQUIPO A LAS INSTALACIONES	10	0,24
27			1					CREAR LA ORDEN DE TRABAJO	10	0,24

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



28			1					EXTENDER LA ORDEN CON EL RECIBI CONFORME	5	0,12
29				1				DETERMINAR LA FECHA DE ENTREGA	5	0,12
30	1							DESPEDIDA CORTEZ	5	0,12
TOTAL	11	3	2	5	3	0	6		246	5,90

Elaborado por: Sandra Pérez

EN NIEVELUZ

MACROPROCESO 1

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

TELEMERCADERO Y VENTA DIRECTA

No	VA real		NVA si valor agregado					PROCESO MEJORADO		
	VAC	VAE	D	M	E	I	A	Actividad	Tiempos Min	Costos \$
1		1						LLAMADA AL CLIENTE DE UNA BASE DE DATOS ESTABLECIDA PARA OFRECERLE EL SERVICIO	3	0,07
2	1							EXPLICAR SISTEMA DE TRABAJO	5	0,12
3					1			CLIENTE MUESTRA INTERES	1	0,02
4							1	RECOGER DATOS PERSONALES Y DE MAQUINA DAÑADA	5	0,12
5							1	HACER UNA CITA	2	0,05
6	1							DESPEDIDA CORTEZ	1	0,02
7				1				INFORMAR A JEFE TECNICO Y AGENDARLE LA VISITA	5	0,12
8	1							CONTESTAR LLAMADA DE ATENCIÓN A UN RECLAMO DE UN TRABAJO REALIZADO	1	0,02
9					1			PREGUNTAR SI CLIENTE CONOCE NOMBRE DE TECNICO	2	0,05

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

10								1	REGISTRAR QUEJA	3	0,07
----	--	--	--	--	--	--	--	---	-----------------	---	------

11	1								AGENDARLE UNA CITA	2	0,05
12				1					INFORMARLE A TÉCNICO RESPONSABLE SOBRE LA FUTURA VISITA	4	0,10
13								1	SI CLIENTE NO CONOCE NOMBRE DE TÉCNICO BUSCAR EN LA BASE DE DATOS	3	0,07
14				1					INFORMAR AL CONSUMIDOR EL NOMBRE DE TECNICO RESPONSABLE	1	0,02
15								1	REGISTRAR QUEJA	3	0,07
16	1								AGENDAR UNA VISITA	2	0,05
17	1								ATENDER A CLIENTE QUE VISITA TALLERES	1	0,02
18		1							SALUDO	1	0,05
19	1								OFRECER INFORMACIÓN REQUERIDA	5	0,12
20					1				MUESTRA INTERES EN SOLICITAR EL SERVICIO	1	0,02
21								1	RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE LA MAQUINA DAÑADA	5	0,12
22	1								AGENDAR UNA VISITA	2	0,05
23	1								CLIENTE TRAE MAQUINA A LOS TALLERES Y SOLICITA INFORMACIÓN	1	0,02
24		1							SALUDO	1	0,02
25	1								PROVEER DE TODA LA INFORMACION SOLICITADA	5	0,12
26				1					ORDENAR AL PERSONAL OPERATIVO INGRESAR EQUIPO A LAS INSTALACIONES	3	0,07
27			1						CREAR LA ORDEN DE TRABAJO	3	0,07
28			1						EXTENDER LA ORDEN CON EL RECIBI CONFORME	2	0,05

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



29				1				DETERMINAR LA FECHA DE ENTREGA	3	0,07
30	1							DESPEDIDA CORTEZ	1	0,02
TOTAL	11	1	2	5	3	0	6		77	1,872

Elaborado por: Sandra Pérez

RESUMEN DEL PROCESO ACTUAL Y MEJORADO

Tabla 7

Resumen del proceso actual y mejorado

EN NIEVELUZ

MACROPROCESO

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE TELEMERCADEO Y VENTA

DIRECTA

		TIEMPO ACTUAL				
		CANT	TIEMPO	TIEMP	COSTO	COSTO
		.	MIN	O %	\$	%
VA	VALOR AGREGADO				\$	
C	CLIENTE	11	91	0,37	24,02	\$ 0,58
	VALOR AGREGADO				\$	
VAE	EMPRESA	3	20	0,08	1,44	\$ 0,03
					\$	
D	DEMORA	2	15	0,06	0,72	\$ 0,02
					\$	
E	ESPERA	3	12	0,05	0,86	\$ 0,02
					\$	
M	MOVIMIENTO	5	45	0,18	5,40	\$ 0,13
I	INSPECCION	0	0	-	\$ -	\$ -
					\$	
A	ARCHIVO	6	63	0,26	9,07	\$ 0,22
					\$	
TT	TOTAL	30	246	1,00	41,52	\$ 1,00
	TIEMPO VALOR					
TVA	AGREGADO					
	INDICE VALOR					
IVA	AGREGADO					

Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

EN NIEVELUZ

MACROPROCESO

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE TELEMERCADERO Y VENTA DIRECTA

		TIEMPO MEJORADO				
		CANT	TIEMPO MIN	TIEMP O %	COSTO \$	COSTO %
VA	VALOR AGREGADO				\$	
C	CLIENTE	11	26	0,34	6,86	\$ 0,54
VA	VALOR AGREGADO				\$	
E	EMPRESA	3	5	0,06	0,36	\$ 0,03
					\$	
E	ESPERA	3	4	0,05	0,29	\$ 0,02
					\$	
M	MOVIMIENTO	5	16	0,21	1,92	\$ 0,15
					\$	
D	DEMORA	2	5	0,06	0,24	\$ 0,02
I	INSPECCION	0	0	0,00	\$ -	\$ -
					\$	
A	ARCHIVO	6	21	0,27	3,02	\$ 0,24
					\$	
TT	TOTAL	30	77	1,00	12,70	\$ 1,00
TV	TIEMPO VALOR					
A	AGREGADO					
	INDICE VALOR					
IVA	AGREGADO					

Elaborado por: Sandra Pérez

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

COSTO BENEFICIO DEL PROCESO ACTUAL Y MEJORADO

Tabla 8

Costo beneficio del proceso actual y mejorado

COSTO BENEFICIO				COSTO BENEFICIO			
	TIEMPO MIN		OPTIMIZACIÓN		COSTO		OPTIMIZACIÓN
PROCESO	ACTUAL	MEJORADO	CANT MIN	PROCESO	ACTUAL	MEJORADO	CANT \$
TELEMERCADEO Y VENTA DIRECTA	246	77	169	TELEMERCADEO Y VENTA DIRECTA	41,52	12,70	28,82

Elaborado por: Sandra Pérez

ANÁLISIS

Mediante la aplicación de la bitácora de servicio se ahorra un **68,69%** equivalente a 169 min, de los 246 min que se utilizan actualmente. Siendo el 100% 246 min consumidos y el 31,30% es lo que se utiliza en tiempo mejorado, equivalente a 77 min.

En lo económico también, se ahorra **\$28,82** de dólares, siendo en porcentaje el 69,41%, debido a que se consume \$41,52 de dólares y se proyecta gastar \$12,70 de dólares.

Se concluye que la aplicación del mismo, es rentable para mejorar tiempos muertos mejorando la satisfacción de los clientes.

A continuación se describe el manual de procedimientos

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

Va el manual de procedimientos

Capítulo VI

Aspectos administrativos

6.1 Recursos

Los aspectos administrativos se deben ubicar, los aspectos administrativos del proyecto que son vitales para obtener financiación, total o parcial del proyecto.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Tabla 9

Aspectos administrativos

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS			
RECURSO HUMANO		PERSONAL INTERNO	FUNCIONES
	ATENCIÓN AL CLIENTE	Secretaria	Desarrollar las actividades con las mejoras correspondientes, brindando información eficiente.
		Recepcionista	Auxiliar para cumplir cada una de las actividades estipuladas
	OPERATIVO	Técnicos	Realización eficiente de reparaciones de línea blanca
		Ing. Electrónico	Reparaciones de elementos electrónicos en general

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

RECURSO ADMINISTRATIVO	Administrador	Encargado de contratar al capacitador para ejecutar el manual de procedimientos
-------------------------------	---------------	---

Elaborado por: Sandra Pérez

En el área de recursos humanos, los involucrados son la recepcionista quien desarrollará el proceso en ambas circunstancias en lo actual y mejorado. Para verificar los tiempos y minimizarlos.

El área operativa es quien va a desarrollar la parte técnica en el proceso de reparación de los electrodomésticos.

El administrador es quien se encargará de contratar los servicios del capacitador para la realización del desarrollo del manual de procedimientos.

6.2. Presupuesto

Se debe presentar un cuadro de costos del proyecto, indicando las diferentes fuentes si existen, y discriminando la cuantía de cada sector o renglón en la investigación.

ASPECTOS FINANCIEROS

Tabla 10

Aspectos financieros

ASPECTOS FINANCIEROS				
		PERSONAL INTERNO	COSTO (\$)	COSTO ANUAL (\$)
RECURSO HUMANO	ATENCIÓN AL CLIENTE	Secretaria	450	5400
		Recepcionista	400	4800
	OPERATIVO	Técnicos	600	
		Ing. Electrónico	380	4560

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.



RECURSO ADMINISTRATIVO	Administrador	800	9600
	Total	2630	24360

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	NOMBRE	VALOR DIARIO \$	VALOR MENSUAL \$	VALOR TOTAL \$
CREADOR	PUBLICISTA			250
USUARIOS	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	1,5	30	31,5
	TOTAL	1.5	30	281,5

Elaborado por: Sandra Pérez

6.3. Cronograma

Es un plan de trabajo o un plan de actividades, que muestra la duración del proceso investigativo. El tipo de Cronograma recomendado para presentar el plan de actividades que orienten un trabajo de investigación es el de GANTT. Las actividades aquí indicadas no son definitivas. La especificación de las actividades depende del tipo de estudio que se desea realiza.

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Id.	ACTIVIDADES	INICIO	FIN	DURACIÓN	jun. 2014					jul. 2014					ago. 2014					sep. 2014					oct. 2014			
					25/5	1/6	8/6	15/6	22/6	29/6	6/7	13/7	20/7	27/7	3/8	10/8	17/8	24/8	31/8	7/9	14/9	21/9	28/9	5/10	12/10			
1	Antecedentes Capítulo 1	13/05/2014	23/05/2014	1,8s																								
2	Análisis de involucrados capítulo 2	26/05/2014	26/06/2014	4,8s																								
3	Problemas y Objetivos Capítulo 3	25/06/2014	21/07/2014	3,8s																								
4	Análisis de Alternativas Capítulo 4	22/07/2014	21/08/2014	4,6s																								
5	Desarrollo de la Propuesta Capítulo 5	25/08/2014	29/09/2014	5,2s																								
6	Aspectos Administrativos Capítulo 6	30/09/2014	06/10/2014	1s																								
7	Conclusiones y Recomendaciones Capítulo 7	30/09/2014	06/10/2014	1s																								
8	Entrega de Aprobación Firmada por el Tutor al Lector	07/10/2014	17/10/2014	1,8s																								
9	Entrega de 2 Anillado y un Empastado	20/10/2014	23/10/2014	,8s																								

Figura 8 Cronograma de actividades

Capítulo VII

Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

Se concluye que toda organización puede alcanzar sus objetivos empresariales, siempre y cuando, el personal interno este motivado comprometido con la organización. De ello depende su desarrollo y la estabilidad laboral.

Con este proyecto se pretende utilizar los recursos necesarios para incrementar la satisfacción de clientes reales y futuros, a través de las estrategias planteadas.

La presentación de conclusiones finales no es una forma de lograr el aprendizaje (Cox, 1993). Indica que no solo realizar un proyecto es ponerlo en práctica, sino que genere resultados de tal manera que el adquiriente quede satisfecho con el proyecto.

7.2 Recomendaciones

En el desarrollo de este proyecto, es recomendable que los accionistas estén prestos a resolver, contestar cualquier inquietud que se presente en la realización del plan. La colaboración por parte de los involucrados del proyecto es importantísima, para que se pueda cumplir con éxito el objetivo anhelado en los tiempos esperados. Sin olvidar fervientemente que la unión fortalece, cualquier actividad en desarrollo.

Bibliografías Y Netgrafías

- Chiavenato. (2002). *Slideshare*. Recuperado el 24 de octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/johannacoll/gestin-en-el-diseo-y-analisis-de-cargos>
- Cox, E. M. (1993). *La Meta*. Monterrey: Ediciones Castillo.
- Gonzalo, D. (23 de mayo de 2012). *Slideshare*. Recuperado el 23 de septiembre de 2014, de <http://es.slideshare.net/gonzalov09/esquema-causaefectoishikawa?related=1>
- Guestaaf1b8. (03 de Marzo de 2008).
- Kotler, P. (2006). *Los 10 pecados capitales del marketing*. Barcelona: Planeta DeAgostini Profesional y Formación, SL.
- Leal, J. P. (2010). *Acesoria de tesis y trabajos de grado*. Recuperado el 16 de diciembre de 2010, de <http://asesoriatesis1960.blogspot.com/2010/12/antecedentes-de-la-investigacion.html>
- Leiva, A. G. (11 de octubre de 2010).
- Mancheno, J. s. (2010). *scribd*. Recuperado el 24 de octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/johannacoll/gestin-en-el-diseo-y-analisis-de-cargos>
- Robayo, J. S. (2014).
- Rojas, F. P. (2010). *Investigación de Mercados*. Norma.
- Urbina, G. B. (2006). *Evaluación de Proyectos*. México: Mc Graw Hill, S.A DE C.V.
- Vivir, P. N. (2013-2017).

PROPORCIONAR MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO AL CLIENTE, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA EN-NIEVELUZ, UBICADA EN LA PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO QUITO.