



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL
CLIENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN
LA MANÁ”**

**Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Administración de Empresas**

AUTOR:

Lozada Chevez Lenin Gustavo

TUTOR:

Ing. MSc. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio

**LA MANA-ECUADOR
FEBRERO-2023**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, LOZADA CHEVEZ LENIN GUSTAVO, declaro ser autor del presente proyecto de investigación “GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ.”, siendo el Ing. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano Mg, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Lozada Chevez Lenin Gustavo

C.I: 120742815-0

AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del trabajo de Investigación sobre el título:

“GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ.”, de Lozada Chevez Lenin Gustavo, la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de validación de proyecto que el honorable consejo académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, febrero del 2023



Ing MSc. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio

CI: 1712317195

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto el postulante Lozada Chevez Lenin Gustavo, con el Título de Proyecto de investigación: “GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ.”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, febrero del 2023

Para constancia firmar:



Ing. Gloria Evelyn Pazmiño Cano MBA.
C.I. 120556823-9

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Mauricio Rubén Franco Coello Mgr.
C.I. 050180544-4

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Lcdo. Enry Gütember Medina López Mg
C.I. 0501134514

LECTOR 2 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Con todo mi corazón agradezco a DIOS y a la Santísima Virgen del cisne por permitirme llegar hasta este punto de mi vida por las personas que me ayudaron con su granito de arena día a día mis mejores amigos los de atrás ellos son los mejores y por último la universidad que pase días hermosos por todo lo compartido.

Lenin

DEDICATORIA

Dedico este sacrificio a mis padres que gracias a ellos soy una persona de ejemplo a seguir a mi hermana Erika la que sabe de mis días buenos y malos a mi mascota Pirata que me alegra a seguir en mis días difíciles y por último a mi persona, por ser siempre necio y soñar a lo grande, con valentía, esfuerzo y sacrificio y sobre todo humildad para seguir adelante.

Lenin



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INDICENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ”

AUTOR:

Lozada Chevez Lenin Gustavo

RESUMEN

En pleno siglo XXI, la globalización exige competencias para obtener clientes, siendo el mercado cada vez más competitivo con altas demandas de buena atención, sin embargo, existe un problema sobre la gestión administrativa cuya incidencia se ve más afectada en la atención al cliente, debido al deficiente control y capacitación sus colaboradores para que obtengan un mejoramiento continuo en todas las actividades en la institución. El proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la Estación de Servicios del SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ, y buscó solucionar este problema mediante estrategias que promuevan una mejor atención al cliente. La investigación fue de tipo descriptiva y de campo. La población de estudio representa a los clientes que constituyen 10560 personas que recurren con frecuencia la Estación de Servicios, sin embargo, la muestra ascendió a 269 clientes, a los cuales se les aplicó una encuesta, además se realizó una entrevista al Secretario del Sindicato de Choferes. Los resultados en general reportaron que más del 50% consideró que la presentación del despachador es regular, las condiciones de la Estación de Servicios se encuentran en un orden regular, y por ende manifestaron que existe mala atención al cliente. La aplicación del análisis FODA determinó que existen debilidades que superan las fortalezas de la Estación de Servicios, debido a que la imagen del despachador no es la adecuada ante los clientes, además de otras observaciones por parte de los usuarios. En cuanto a las oportunidades existen posibilidades de mejora, sin embargo, las amenazas las superan. Ante esto, es evidente que la Estación de Servicios no cuenta con un adecuado modelo de gestión administrativa que ayude a la satisfacción de cada uno de sus clientes, por lo que es importante la aplicación de estrategias que promuevan mejoras.

Palabras claves: Gestión, globalización, fidelización, usuarios.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

LA MANÁ EXTENSION

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

BACHELOR'S DEGREE IN BUSINESS ADMINISTRATION

TITLE: "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INDICENCE ON THE CUSTOMERS ATTENTION AT THE LABOR UNION OF PROFESSIONAL DRIVERS IN LA MANÁ CANTON"

Author:

Lozada Chevez Lenin Gustavo

ABSTRACT

In the 21st century, globalization requires skills to obtain clients. The market is increasing competitiveness with high demands for good service, however, there is a problem in relation to the administrative management whose incidence is more affected in customer service. According to this, the deficient control and training of its collaborators is presented; so that there is lack of continuous improvement in all the activities in the institution. The objective of the research project was to analyze the administrative management and its impact on customer service at the service STATION OF THE PROFESSIONAL DRIVERS' UNION IN LA MANÁ CANTON, and to solve this problem through strategies that promote better customer service. The research was descriptive and field type. The study population are formed by the clients that constitute 10560 people who frequently use the service station, however, the sample was focused on 269 clients to whom a survey was applied. In addition, an interview was conducted to the secretary of the labor union of drivers. The results in general reported that more than 50% consider that the dispatcher's presentation is regular, the conditions of the service station are in a regular order, and they stated that there is poor customer service. The application of the SWOT analysis determined that there are weaknesses that exceed the strengths of the service station due to the fact that the image of the dispatcher is not adequate to the clients and another observations expressed by the users. As opportunities, there are possibilities for improvement, but the threats outweigh them. In conclusion, it is evident that the service station does not have an adequate administrative management model that helps to satisfy each of its customers, so it is important to apply strategies that promote improvements.

Keywords: Management, globalization, loyalty, users.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	i
AVAL DE TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE.....	ix
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. BENEFICIARIOS	4
4.1.1. Beneficiarios directos	4
4.1.2. Beneficiarios indirectos.....	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	5
5.1. Contextualización macro	5
5.2. Contextualización meso	5
5.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. Objetivos General.....	7
6.2. Objetivos Específicos.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS.....	8
8. FUNDAMENTOS CIENTÍFICA TÉCNICA	9

8.1.	Antecedentes de la investigación	9
8.2.	Marco conceptual	10
8.2.1.	Administración	10
8.2.2.	Importancia de la administración	10
8.2.3.	Gestión.....	11
8.2.4.	Gestión administrativa.....	11
8.2.5.	Importancia de la gestión administrativa.....	12
8.2.6.	Objetivos de la gestión administrativa	13
8.2.7.	Características de la gestión administrativa	13
8.2.8.	Funciones o etapas de la gestión administrativa	13
8.2.8.1.	Planeación	14
8.2.8.2.	Organización	16
8.2.8.3.	Dirección	17
8.2.8.4.	Control.....	18
8.2.9.	Atención al cliente.....	18
8.2.9.2.	Tipos de atención al cliente	19
8.2.9.3.	Reglas para una buena atención al cliente.....	20
8.2.9.4.	Calidad de la atención al cliente.....	20
8.2.10.	Cliente	21
8.2.10.1.	Tipos de clientes	21
8.2.10.2.	Consejos para tener clientes satisfechos.....	21
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	22
10.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
10.1.	Métodos	23
10.2.	Tipo de investigación	23

10.2.1. Bibliográfica.....	23
10.2.2. Método teórico (Histórico lógico).....	23
10.2.3. Método deductivo.....	23
10.2.4. Método inductivo	24
10.3. Nivel o alcance	24
10.3.1. Descriptiva.....	24
10.3.2. Explicativo.....	24
10.4. Técnicas de la investigación.....	24
10.4.1. Encuesta.....	24
10.4.2. Entrevista.....	25
10.4.3. Instrumentos utilizados.....	25
10.4.3.1.Cuestionario.....	25
10.4.3.2.Diseño de investigación.....	25
10.5. Población y muestra	26
10.5.1. Población	26
10.5.2. Técnica de muestra.....	26
10.6. Validación del instrumento	27
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	28
1.1. Entrevista.....	28
1.2. Encuesta.....	31
11.1. Diagnostico situacional de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes del cantón La Maná.....	41
11.2. Conclusiones	44
11.3. Recomendaciones.....	44
12. PROPUESTA.....	45

12.1.	Título	45
12.2.	Objetivos	45
12.2.1.	Objetivo general	45
12.2.2.	Objetivos específicos.....	45
12.3.	Fundamentos teóricos.....	45
12.4.	Diagnostico.....	46
12.5.	Desarrollo de la propuesta.....	47
12.5.1.	Evaluación de desempeño para los colaboradores	47
12.5.2.	Calificación de la atención al cliente.....	48
12.5.3.	Estrategias de gestión administrativa y atención al cliente	48
12.5.3.1.	Estrategias de liderazgo.....	49
13.	IMPACTOS.....	52
13.1.	Impacto administrativo.....	52
13.2.	Impacto Social.....	52
13.3.	Impacto Económico.....	52
13.	PRESUPUESTO Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN	53
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
14.1.	Conclusiones	54
14.2.	Recomendaciones.....	54
15.	BIBLIOGRAFÍA.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios.....	4
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas.....	8
Tabla 3. Universo poblacional.....	26
Tabla 4. Entrevista dirigida al Secretario General.....	28
Tabla 5. Frecuencia de uso de la estación de servicios.....	31
Tabla 6. Presentación del despachador.....	32
Tabla 7. Ambientes e instalaciones.....	33
Tabla 8. Aspectos importantes para una adecuada atención al cliente.....	34
Tabla 9. Principales deficiencias.....	35
Tabla 10. Calidad del servicio.....	36
Tabla 11. Estado de surtidores.....	37
Tabla 12. Estado de surtidores.....	38
Tabla 13. Despachadores capacitados.....	39
Tabla 14. Capacitación sobre atención al cliente.....	40
Tabla 15. Matriz FODA.....	41
Tabla 16. Factores internos.....	42
Tabla 17. Factores externos.....	43
Tabla 18. Modelo de evaluación de desempeño para los colaboradores de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.....	47
Tabla 19. Modelo de calificación para los clientes de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.....	48
Tabla 20. Capacitaciones para el Área administrativa y operativa.....	50
Tabla 21. Cronograma de capacitaciones para el Área administrativa y operativa.....	50
Tabla 22. Capacitaciones para el Área administrativa y operativa.....	51
Tabla 23. Presupuesto detallado para la ejecución del proyecto.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Frecuencia de uso de la estación de servicios	31
Gráfico 2. Presentación del despachador.....	32
Gráfico 3. Ambientes e instalaciones	33
Gráfico 4. Aspectos importantes para una adecuada atención al cliente.....	34
Gráfico 5. Principales deficiencias	35
Gráfico 6. Calidad del servicio	36
Gráfico 7. Estado de surtidores.....	37
Gráfico 8. Estado de surtidores.....	38
Gráfico 9. Despachadores capacitados	39
Gráfico 10. Capacitación sobre atención al cliente	40

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“Gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná”

Fecha de inicio:

Octubre 2022

Fecha de finalización:

Marzo 2023

Lugar de ejecución:

Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Administración de empresa

Proyecto de investigación vinculado:

La presente investigación aporta al macro proyecto de la carrera de Administración de Empresas, la evaluación de la atención al cliente y su incidencia en la gestión administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

Equipo de trabajo:

Ing. MSc. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano

Lenin Gustavo Lozada Chevez

Área de conocimiento:

Educación comercial y administración

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

Sub líneas de investigación de la carrera:

Estrategias, administrativas, productividad y emprendimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los modelos de gestión administrativos son herramientas gerenciales que ayudan en el buen manejo de las organizaciones, así como en la toma de decisiones al interior de la misma. De esta forma, la dirección general cuenta con instrumentos idóneos para determinar las acciones correctas a tomar en pro de los intereses económicos de la organización (Tubay et al., 2016).

En el presente proyecto de investigación tendrá como objetivo solucionar un problema que existe en el sindicato de choferes profesionales del cantón la mana, especialmente en la estación de servicios, la cual mantiene una inadecuada gestión administrativa y que a la vez es considerada muy empírica, ya que no protege la integridad física de cada uno de sus colaboradores y no lleva un trabajo con la seguridad correspondiente.

Por otro lado, el cliente es cada vez más competitivo y exige satisfacer sus necesidades, pero los colaboradores de la institución no brindan una atención al cliente adecuado. Y en ese sentido, para cumplir con los objetivos planteados es necesario fortalecer el coeficiente de la gestión administrativa para que pueda dar ese mensaje a sus colaboradores capacitándolos y fomentando de conocimientos para puedan brindar una atención de calidad y mantener un mejoramiento continuo.

Además, la investigación tendrá un gran aporte administrativo en la institución porque constará con datos específicos sobre el desempeño laboral de los colaboradores. Será importante resaltar que se recopilará información de fuentes bibliográficas, como libros, revistas y páginas web; así mismo una investigación de campo para efectuar dicha encuesta que está pasando con colaboradores en su desempeño laboral y que puedan brindar una atención al cliente de acuerdo a las exigencias del cliente con la finalidad de satisfacer al consumidor en el menor tiempo posible.

Por ello, es importante mejorar la armonía entre directivos y sus colaboradores y les puedan brindar protección, seguridad y el colaborador a comprometerse tener un mejoramiento continuo con las capacitaciones de acuerdo con el equipo de trabajo que se encuentre para garantizar al cliente una atención de calidad y calidez.

3. JUSTIFICACIÓN

La Estación de Servicio del Sindicato de Choferes del cantón La Maná, es una organización con diversas falencias internas las cuales han afectado su estabilidad financiera y administrativa. Por lo que mediante la presente investigación se realizó un diagnóstico administrativo para identificar la incidencia que ha tenido en la atención al cliente, y determinar los puntos críticos de mejora, así como las falencias más notorias, para cual se estableció el mecanismo para la creación de un modelo de gestión administrativo y financiero acorde a las necesidades de la Estación de Servicio, que ayude a mitigar las problemáticas internas encontradas, así como potenciar la misma hacia un crecimiento organizacional.

El presente trabajo investigativo se realizó con finalidad de obtener una gestión administrativa que este comprometida con la capacitación de sus colaboradores y que no incidan en aspectos negativos por los cuales no brinden una atención de calidad, debido a que una institución dedicada a prestar servicios, tienen que estar altamente capacitados porque la competencia es cada día mayor, así como la exigencia de los clientes. Por ello, la institución estableció los mecanismos necesarios para garantizar a sus colaboradores que hayan recibido la capacitación adecuada y no correr riesgo de fidelización de clientes, combatir y controlar los riesgos necesarios.

Cabe mencionar, que es necesario buscar estrategias de atención para mejorar la calidad del servicio mediante la capacitación, ya que logra que el trabajador alcance el perfil que la empresa requiera según los estatutos que se planteen en la descripción de funciones, pero además de ello, se aprovechan los conocimientos que tiene cada persona para el desarrollo de los mismos y así la capacitación fue más eficaz en los trabajadores. La idea de la capacitación de servicio al cliente surge a partir de la competitividad que se requiere día con día con la competencia, pero además de eso, reducir las quejas de los clientes y aumentar la cantidad de consumidores.

Además, el estudio cuenta con una justificación teórica-práctica, debido a que se consideraron estudios como referentes, y a partir de los resultados encontrados, permitió encontrar soluciones concretas a los problemas, clima organizacional, y estructura que tiene la Estación de Servicios, los cuales inciden negativamente en la misma, de esta manera se podrían establecer estrategias que al aplicarse contribuirían a resolver los problemas.

4. BENEFICIARIOS

El proyecto a desarrollar tiene dos grupos principales de beneficiarios, los cuales son: directo e indirecto.

4.1.1. Beneficiarios directos

Los directos son los 5 directivos y 25 trabajadores y 10560 clientelas de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

4.1.2. Beneficiarios indirectos

Indirectos estarán constituidos por instituciones recaudadoras de impuestos que en este caso con el: SRI (servicios de rentas internas), cuerpo de bomberos, GAD La Maná (Gobiernos Autónomo Descentralizado).

Tabla 1. Beneficiarios

Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
Directivos - 5	SRI
Trabajadores - 25	Cuerpo de bomberos
Clientela - 10560	GAD La Maná (Gobiernos Autónomo Descentralizado).

Elaboración: Autor.

5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Contextualización macro

En Ecuador, es conocido que la relación con los clientes determina el nivel de fidelización a al establecimiento, y ella depende de las motivaciones, percepciones y actitudes del consumidor. Así que la gestión que se realiza al aplicar las estrategias debe considerar cada detalle en las diferentes actividades planificadas para convertirse en una experiencia única y enriquecedora, por tanto, la satisfacción del cliente es un valor principal (Espinoza, 2019).

A nivel nacional hay 252 sindicatos de choferes profesionales, de ellos 57 conforman el comité ejecutivo nacional de la federación de choferes profesionales del Ecuador (INEC., 2019). En la actualidad el Ecuador cuenta con un 69% de las organizaciones sindicales las cuales han tenido un gran auge, por lo que tienen como objetivo un mejoramiento continuo tanto económico como social en sus colaboradores y satisfaciendo las necesidades de las personas sindicalizadas de acuerdo con el Art. 326 No 8 de la Constitución de la República del Ecuador, manifestando una creación de organizaciones de colaboradores promoviendo un funcionamiento responsable y recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

5.2. Contextualización meso

La provincia de Cotopaxi, se ubica uno de los sectores con mayor influencia en el sector empresarial, y por su situación geográfica y estratégica, es una de las principales arterias de transporte, y, por tanto, almacenamiento y distribución de combustible, lo que concentra un gran flujo vehicular a nivel provincial e interprovincial, que demanda el establecimiento de combustible, y en ese contexto, las estaciones de servicio tienen un gran protagonismo; no obstante, la calidad del servicio también es importante, ya que es el factor principal de una transacción comercializable intangible, y que generalmente no se experimenta antes de la compra, cuyo fin es satisfacer las necesidades y deseos del cliente compensando el dinero invertido en su adquisición. Por tanto, para alcanzar estos referentes es necesario implementar un modelo de gestión administrativo, financiero, y comercial, que sea eficiente, y eficaz en beneficio del personal directivo y de los consumidores en general.

5.3. Contextualización micro

La Maná, cantón de la provincia de Cotopaxi, se proyecta oficialmente con 56.905 habitantes proyectados oficialmente con datos obtenidos el 2020 por lo tanto existe un gran territorio con presencia comercio y una amplia flota de transporte las cuales cumplen con trasladar a la población a las diferentes ciudades del país, es por lo cual se realizó esta investigación del problema, partiendo de una atención al cliente ineficaz, y un servicio inoportuno en la estación de servicios del sindicato de choferes (GAD La Maná., 2021).

Sobre estos antecedentes, en la Estación de Servicio del Sindicato de Choferes del cantón La Maná, existe escasa calidad de servicio al cliente ya que ha incidido en la comercialización de sus servicios o productos, además, las quejas presentadas por los clientes en el departamento administrativo no son atendidas en el momento que ocurre el problema y por tanto, no se da un seguimiento y solución a las mismas, permitiendo que los despachadores reincidan con el ineficiente servicio prestado y con el escaso profesionalismo al ejercer el contacto con el cliente. Ante la problemática detectada en la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales de cantón La Maná, tienen un bajo rendimiento de control interno, poseen un bajo índice de capacitaciones en el aspecto laboral, escasas de capacitación de atención al cliente, mediante el cual deben recurrir a solucionar la seguridad con técnicas de progreso y control individual por parte de la gestión administrativa de la institución (GAD La Maná., 2021).

Por otro lado, debido a la competencia que existe en el cantón La Maná, se ha registrado una alta exigencia por parte de los clientes, los cuales buscan una atención de calidad en el servicio, desarrollando un ambiente laboral de trabajo adecuado con capacitación que garantice la seguridad, la salud y el bienestar de cada colaborador, por lo que a partir de la ejecución correcta de esta metodología de mejora continua, se plantean objetivos al sistema de gestión administrativa para garantizar una mejor atención al cliente al menor impacto de riesgos posibles.

5.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo índice la gestión administrativa en la atención al cliente en la Estación de Servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivos General

- Analizar la gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

6.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.
- Conocer la calidad de atención al cliente que utiliza la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.
- Elaborar estrategias de atención al cliente para el beneficio de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 2. Actividades y sistema de tareas

Objetivos	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad (Técnicas e instrumentos)
Diagnosticar la gestión administrativa actual con enfoque en la Estación de Servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná.	Diseño de la entrevista. Aplicación de la entrevista.	Información para diagnosticar las falencias.	Investigación de campo. Entrevista realizada al secretario general. FODA
Conocer la calidad de atención al cliente que utiliza la Estación de Servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná	Diseño del instrumento de aplicación del instrumento.	Estrategias del área de talento humano.	Encuestas realizadas a los clientes con la muestra poblacional.
Elaborar estrategias de atención al cliente para el beneficio de la Estación de Servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná	Elaboración de método de mapeo.	Información de la gestión administrativa y atención al cliente. Obtención de resultados.	Propuesta

Fuente: Elaboración propia.

8. FUNDAMENTOS CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1. Antecedentes de la investigación

Para ello se plantean algunas investigaciones con relación a la gestión administrativa y atención al cliente:

Ortiz (2012), en su estudio sobre la calidad del Servicio y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa VIGELECTROM Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, a través de sus resultados demostró que no existe un programa de capacitación establecido de manera que beneficie a toda la organización sobre la calidad del servicio que reciben los clientes internos de la compañía. En cuanto a los recursos con los que deben contar cada uno de los clientes internos con objeto de brindar un servicio de calidad, existe un problema con el software que se maneja ya que no está 100% operativo. Respecto al ambiente laboral se puede decir que todos los clientes internos no han manifestado queja alguna, ya que existen buenas relaciones personales que minimizan los conflictos laborales y hacen agradable la relación laboral, y además cada quien (secretaria, gerente, operadores, supervisores) tienen su oficina de trabajo dentro de las instalaciones de la Compañía.

Yépez (2017) en su investigación sobre gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Taxi “Divino Niño Jesús” del cantón Baba, provincia de Los Ríos”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la respectiva unidad de análisis. La investigación fue descriptiva, exploratoria y explicativa. La muestra estuvo constituida por 50 clientes y 2 empleados. Por ende, mediante la aplicación de los instrumentos se obtuvo resultados, los cuales permitieron evidenciar que no existe una eficiente gestión administrativa lo cual redundaba en la insatisfacción de los clientes, haciendo necesaria la implementación de una guía orientada a optimizar la variable referida a la gestión.

Por su parte, Gordón (2013) en su estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, indica que las cooperativas de transporte deben implementar en su servicio de transporte, un sistema administrativo por el que les permita enfocarse más en la satisfacción al cliente, sistema que pueda descubrir en si un sin número de aspectos para conocer en si las insatisfacciones y satisfacciones de los clientes. A partir de este diagnóstico el autor propone que se den giro corporativo, con el fin de posicionarse en el mercado de transporte y ser el alto relieve de competencia para las demás compañías, para esto propone un

servicio de calidad, confort, seriedad, y máximo cumplimiento, los cuales generen valor agregado tanto a la compañía como al cliente.

Además, Stephen (2014) estudió la calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, Sede Huhuetenango, lo que a través de su investigación permitió determinar que la satisfacción al cliente es importante porque en la empresa es la base en la que el cliente se fija al momento de comprar o de recibir un servicio por ende es satisfactorio solucionar siempre los problemas, quejas o comentarios de los clientes. También en su trabajo dedujo que hay que satisfacer el cliente porque de ellos depende la presentación de la empresa, para que esta logre en si satisfacer al cliente debe optar por dar un servicio de calidad el cual se preste necesariamente a las necesidades de los clientes.

8.2. Marco conceptual

8.2.1. Administración

Las ciencias sociales, de la ingeniería y de las artes se ocupan de la planificación, organización, dirección y gestión de los recursos de la organización (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de conocimiento, etc.), con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los objetivos que persiga la organización (Dessler, 2009).

Además, la administración está orientada a la gestión óptima de una empresa u organización. Esto implica sacar adelante el negocio de manera apropiada según los recursos con los que se cuenta, así como la búsqueda constante del mejoramiento de los procesos (Espinoza, 2019).

Desde ese contexto, la administración representa un modelo de gestión que permite mejorar todos los aspectos de la actividad empresarial, con el fin de que se logre un mejor desarrollo.

8.2.2. Importancia de la administración

Con respecto a la importancia de la administración, requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización, permitiendo así el desarrollo viable y sostenible de la empresa durante un periodo de tiempo (Evans & Lindsay, 2008).

Además, para que una empresa alcance sus objetivos y su grupo de empleados desarrolle el trabajo de la forma más eficiente se ha creado lo que hoy conocemos como administración de empresas. Gracias a ella, el negocio tendrá la capacidad necesaria para poder alcanzar todas aquellas metas que se proponga (González, 2020).

De manera general, la importancia radica en que las exigencias del cliente cambian, ya no es fácil venderle un producto o servicio, por ello los empresarios deben desarrollar estrategias para competir en el sector y con el paso del tiempo alcanzar la sostenibilidad en el mercado.

8.2.3. Gestión

En un entorno laboral ya globalizados, lleno de clientes y un servicio cada vez más competitivo, debemos mejorar para cumplir con los objetivos establecidos. La gestión es el responsable de obtener el compromiso de un buen funcionamiento en su estructura y la ejecución eficaz de las actividades realizadas (Burgwall, 2009).

En este sentido, la gestión es una actividad que se ocupa de los procesos destinados a organizar todas las acciones necesarias para el buen funcionamiento que una organización o actividad empresarial. Cabe señalar que, desde el aspecto semántico, gestión significa liderar o dirigir una tarea, área del conocimiento humano o sistema de gestión técnica. Técnicamente, se la entiende como el conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos para lograr los propósitos establecidos (Cabrera, 2014).

La gestión es muy importante debido a que para los gerentes el contar con un conocimiento actual de la organización siempre va a representar de gran valor y muy necesario, y es que al contar con una revisión analítica total o parcial de la entidad con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora podrá abrir las compuertas a la innovación, a crear ventajas competitivas, mejores procesos, aumento de la productividad y ser más efectivos.

8.2.4. Gestión administrativa

La gestión administrativa se refiere a un conjunto de acciones encaminadas a lograr los objetivos de una empresa o institución. Mediante la ejecución y puesta en marcha de la adecuada aplicación de los procesos de gestión: planeación, organización, dirección, y control. En esta línea, podemos decir que la gestión administrativa se enfoca en el buen funcionamiento de las diferentes áreas de

una organización, optimizando de los recursos y optimizando de los procesos para lograr las metas establecidas (Agurto & Araujo, 2018).

Según Briones (2017), indica que la gestión administrativa implica desarrollar, planificar y controlar las diferentes actividades. También direcciona el sistema contable haciendo conocer cada una de las necesidades de manera óptica y se eligen las fuentes que permitirá satisfacer a todas las áreas de manera eficiente, ya que de esto dependerá hacer las cosas bien y obtener éxito o fracaso en lograr resultados positivos en la cooperativa. La gestión les permitirá alcanzar metas nuevas y mejores en las cuales se podrá trabajar con un mismo mecanismo, racional y efectivo involucrando todos los recursos dentro de la cooperativa y lograr en sí que estos tengan resultados positivos.

González (2020), destaca una distinción interesante entre la gestión a nivel empresarial y la gestión administrativa, manifestando que la primera se refiere a la planificación de los procesos que sigue la empresa para alcanzar los objetivos establecidos, mientras que la segunda incluye acciones y mecanismos, incluye diversas formas de controlar el uso de los recursos disponibles dentro de una organización: humanos, financieros, entre otros.

Como dato es necesario mencionar que planifica y sostiene el desarrollo de la empresa, tanto como económico, político y social. Asegurar que los recursos sean utilizados de manera efectiva con información veraz (Godoy, 2011), demostrando dentro de su funcionalidad lo siguiente:

- Elaborar políticas y normas de proceso
- Supervisar del presupuesto
- Elaboración de nuevos temas para la capacitación de los colaboradores.

8.2.5. Importancia de la gestión administrativa

Es la base para reactivar y sirve para potenciar en los objetivos de cada empresa. Esto se debe a que el conocimiento de la correcta implementación y manejo de la atención al cliente permitirá a las organizaciones alcanzar sus objetivos (Yépez, 2017).

Una adecuada gestión es fundamental para el desarrollo exitoso de todas las actividades que se lleven a cabo. En casi todas las acciones de nuestra vida, constantemente tomando decisiones, eligiendo alternativas y buscando soluciones, lo cual no es otra cosa que gestión. Una de las formas

más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública (Agurto & Araujo, 2018).

8.2.6. Objetivos de la gestión administrativa

Según González (2020), la gestión administrativa tiene varios objetivos que todo gerente debe conocer, para aplicar sus técnicas de manera adecuada.

- Efectuar una racionalización idónea del talento humano, recursos económicos y físicos, con base en una adecuada organización y desarrollo de sistemas administrativos.
- Desarrollar una cultura organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente.
- Lograr la importancia de la gestión administrativa de una empresa.

8.2.7. Características de la gestión administrativa

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico y es un agente de acción coherentemente dirigido al logro de los objetivos mediante la observación de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (Quiñones, 2021).

Al monitorear las actividades de cada colaborador y sea eficiente tiene que llevar una responsabilidad que debe cumplir con todo su equipo de trabajo y desarrollar procesos que permiten la mejora continua y poder brindar una atención de calidad en la institución (Stephen, 2014).

- Logra coordinar y motivar a los colaboradores para lograr los objetivos.
- Optimiza la gestión de procesos para facilitar la ejecución del trabajo en forma eficaz (Briones, 2017).

Estas características ayudan a mejorar la gestión administrativa de la empresa, ya que permite monitorear las actividades, considerando los fines de cada institución empresarial.

8.2.8. Funciones o etapas de la gestión administrativa

Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas (Espinoza, 2019).

Los procesos administrativos generales son aplicable en la gestión administrativa porque mediante de estos se subdivide el trabajo, entre socios, empleados, directivos, y a su vez hacen que estos cumplan con respeto y responsabilidad, equidad y disciplina todas sus tareas a realizar, uno de los procesos más primordial que debe cumplir la administración de la cooperativa es el proceso de la coordinación, ya que este es el que permite que el trabajo sea coordinado y se direcciones en su debido cumplimiento, los procesos administrativos por ende se debe emplear en esta cooperativa como un conjunto de procesos los cuales sean relativamente con llevados con el administrador en la competitividad que se logre de manera fructífera (Pérez, 2007).

Dado que las decisiones se toman dentro de la empresa, los diferentes planes organizacionales tienen diferentes lineamientos y criterios para el logro de los objetivos cuando el secretario general tome una decisión eficiente (Yépez, 2017). Por ello, se citan las siguientes funciones de la gestión administrativa:

8.2.8.1. Planeación

La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Es una herramienta que permite investigar, cooperar y seguir en secuencia lo establecido en los objetivos y esquemas que se realizara en el futuro sobre la investigación (Briones, 2017).

Es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento. Existen varios tipos de planificación, pero todos ellos responden a una misma cláusula, forma, métodos y acciones (Mosquera, 2012).

Por otra parte, determina lo que se va a hacer antes de realizarlo, es decir, consiste en establecer los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse. Es importante para un gerente y para un grupo de empleados, decidir e identificar los objetivos que se pretender alcanzar. El siguiente pasó llegar a ellos. La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 años y 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el resupuesto anual más detalladamente (Burgwall, 2009).

1. Importancia

A medida que la tecnología se expande, los mercados globales se ven conquistados por nuevos antagonistas y el ritmo de desarrollo de nuevos productos se acelera, es evidente que la planificación puede ayudar a las empresas a ser más competitivas en el medio más cambiante. La planificación permite a la empresa responder rápidamente a las demandas cambiantes del mundo empresarial, las condiciones del mercado y a las expectativas de los clientes (Agurto & Araujo, 2018).

Por otro lado, es considerada como una herramienta que permite alcanzar metas y objetivos con el control necesario sobre los datos específicos que pueden ser utilizados para la atención al cliente y lograr resultados en corto, mediano o largo plazo, y minimizar los riesgos laborales al momento de planificar los pasos:

- Definición de la oportunidad
- Establecimiento de objetivos
- Desarrollo de premisas
- Elección de una alternativa
- Elaboración de planes de apoyo
- Expresión numérica de los planes a través del presupuesto (Fornell, Morgeson, & Hult, 2016).

En ese contexto, la planeación podría ser una herramienta esencial para lograr todos los objetivos que se plantea una empresa.

2. Principios de la planeación

- Precisión: acción de lograr precisar el curso de la cooperativa siendo esta precisa y concreta a la manera de concordar el tema a tratar.
- Flexibilidad: acción de ser adaptable al proceso de planificar con operaciones.
- Cambiantes: por ende, los socios empleados y gerente deben ser flexibles en los planes cambiantes de la organización.
- Unidad de dirección: acción que se debe seguir en el curso para definir los objetivos de las cooperativas.

- Consistencia: si hay un plan deberá estar íntegramente constituido para lograr un mayor beneficio a la espera de los cuantificables resultados.
- Rentabilidad: es lograr en la cooperativa planes que la favorezcan y obtener buenos beneficios.
- Participación: lograra que el plan consiga la participación de todos los socios y así estructurar mejor su funcionamiento como cooperativa (Gordon, 2013).

8.2.8.2. Organización

Es una herramienta de procesos utilizada para planificar y asignar diferentes tareas entre los colaboradores para poder alcanzar las metas establecidas por su organización (Briones, 2017). En este sentido, organización significa estructurar las funciones y actividades en unidades y cargos orientados a optimizar el desarrollo de los procesos, Esto requiere delegar funciones en personas que asuman responsabilidades por áreas y sub áreas con el afán de combinar esfuerzos para lograr los objetivos institucionales (Burgwall, 2009).

Esta área comprende la coordinación y agrupación de las actividades propias de la organización, así como la designación de las personas o áreas que se responsabilizarán en la ejecución de dichas funciones, con el fin de lograr realizar con éxito los planes institucionales establecidos. De esta manera, en la organización se puede considerar establecer funciones, estructura, cargos, métodos, procedimientos y sistemas (Dessler, 2009). Además, la organización permite:

- Establecer una mejoría continua para poder lograr los objetivos
- Proponer métodos de desempeño para actividades colectivas en la institución.

1. Procesos para la organización

- Fomentar los objetivos de la institución.
- Lograr cumplir con los objetivos y políticas de la institución.
- Calificar y solucionar las actividades de los logros alcanzados (Koontz, Heinz, & Cannice, 2012).

8.2.8.3. Dirección

Es la orientación para la buena atención al cliente, con esfuerzo podemos lograr una buena organización y con una buena calidad de servicios podemos lograr los objetivos planteados (Agurto & Araujo, 2018).

Estos factores involucran ejercer un liderazgo efectivo y participativo, el establecimiento de medios y formas de motivación que crean la identificación plena con la organización y, por ende, su participación plena. Asimismo, la mejora constante de los colaboradores, el desarrollo de habilidades en el lugar de trabajo, está directamente referido a la responsabilidad que tiene el líder, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de formación para el personal nuevo y antiguo (Burgwall, 2009).

1. Importancia de la dirección

A través de diferentes conductas en los colaboradores se puede planificar y organizar con calidad el logro del objetivo institucional y mejorar la seguridad laboral del colaborador y tener una mayor productividad de manera eficiente (Miranda, 2014).

La coordinación adecuada conduce a una mayor eficiencia de los colaboradores, motivación y satisfacción laboral y se logrará un trabajo de alta calidad y productividad. Más aún si se considera que las cooperativas se centran en la idea de asociación, en otras palabras: unión, fusión, combinación, integración y permanencia de todo un conjunto de personas para lograr fines comunes, satisfacer necesidades en común y obtener un beneficio mutuo (Mosquera, 2012)

2. Principios de la dirección

Los principios de la dirección son: motivación, liderazgo, comunicación y equipos y trabajo en equipo.

- **Motivación:** la motivación consiste en ser una característica humana que contribuye en un grado más alto el compromiso de la persona.
- **Liderazgo:** en este se involucra la gerencia y su manera de dirigir a personas, como empleados, socios y clientes de la cooperativa.

- Comunicación: la comunicación es de mucha importancia en una organización, si no hay comunicación se comete muchos errores, la comunicación en la administración y generalmente en toda la empresa debe englobar a una comunicación efectiva.
- Equipos y trabajos en equipos: es la agrupación de dos o más personas que deben interactuar entre sí, con la finalidad de lograr un propósito (Peña et al., 2022).

8.2.8.4. Control

Esta herramienta se debe plantear esencialmente debido al desarrollo que puede tener al momento de alcanzar los objetivos y correlaciona al colaborar desempeñe todo lo planificado en los objetivos (Agurto & Araujo, 2018).

Es la medición y evaluación de resultados para saber si está cumpliéndose la planificación establecida. Significa sensibilizar a los colaboradores para que cada uno de ellos se convierta en su propio controlador de su gestión. El líder debe evaluar constantemente para detectar en qué grado los planes se están obteniendo por él o por la dirección de la empresa (Burgwall, 2009).

1. Importancia del control

El desempeño logrado a través de la planeación, organización, dirección y gestión de estas funciones nos permite conocer que los objetivos planteados desarrollen para la mejora de la calidad (Miranda, 2014).

Por tanto, si se ejecuta el control ejerciendo un liderazgo efectivo y participativo, que establezca los medios y formas de motivación, se genere entre los colaboradores la participación e identidad organizacional, y el logro de las metas propuestas. El control es un proceso de monitorear y dar seguimientos basados en los objetivos y normas (Pérez, 2007).

8.2.9. Atención al cliente

Es un conjunto de estrategias propuestas para satisfacer las necesidades de cada cliente tanto interno como externo, y prestamos servicios a los que necesiten manifestar reclamos, sugerencias, o inquietudes por el producto o el servicio que se brinda y deben ser resueltas (Quiñones, 2021).

Está diseñado para ayudar a los clientes, se basa en un servicio al cliente que siempre se preocupa por la preferencia de los mismos. Es un conjunto de actividades, realizadas para satisfacer un deseo

o necesidad entre una persona que solicita un producto o servicio y el empleado de una institución (Stephen, 2014).

Los clientes son las personas más importantes de la empresa, debido a eso la atención que se le brinde al cliente dependerá que se sienta satisfecho y regrese. Por esta razón debe ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo. En la actualidad las empresas exitosas saben que la mejor manera de vencer o superar a sus competidores consiste en ofrecer un mejor servicio, Contratar personas que realmente estén convencidos de que hay que ofrecer el mejor servicio a los clientes. Para una empresa los clientes son el activo más valioso (Ortiz, 2012).

8.2.9.1. Importancia

Es indiscutible que la importancia de la atención al cliente es de gran magnitud para el ámbito educativo. Por otro lado, de acuerdo a Cabrera (2014), la atención al cliente resulta de vital importancia para cualquier empresa. La fidelidad de un cliente depende de la atención recibida, por lo que hay que tener claro cuáles son los procedimientos a seguir”. Además, se trata del proceso el cual el sujeto registrar, filtra, decodifica y almacena información.

8.2.9.2. Tipos de atención al cliente

Según Fornell et al. (2016) es identificado como el que brinda apoyo a la institución desde el momento que nosotros le ofrecemos el producto para satisfacer las necesidades del cliente y el lograr de los objetivos.

- Atención al cliente de acuerdo con el modo
- Servicio al cliente presencial. - Los colaboradores brindan este servicio para que puedan observar de forma física todos los productos a su disposición.
- Atención al cliente en función de la actitud
- Atención al cliente proactivo.- Aquí el cliente viene una etapa de compra y posteriormente realiza otra vez una compra de acuerdo a sus necesidades.
- Atención al cliente reactivo.- Cuando el cliente está interesado, consultan y despejan sus dudas, pero no compran, es una forma de llamar su atención al colaborar para que le brinde una buena atención (Espinoza, 2019).

La atención es tan importante, la compra mínima debe ser atendida con amabilidad, ellos son la base fundamental de brindar calidad y satisfacción al cliente por la compra realizada, un buen servicio es beneficioso para la institución (Agurto & Araujo, 2018).

8.2.9.3. Reglas para una buena atención al cliente

- El cliente es lo primero.- Satisfacción y excelente servicio es lo que demandan los clientes hoy con la variedad de competencia en el mercado.
- Nada es imposible si hay predisposición.- El personal debe estar altamente capacitado para resolver problemas con disposición y ganas de solucionar y brindar una buena atención al cliente.
- Cumple con tus promesas.- Hacer fallas y no cumplir con lo establecido conlleva a pérdidas de clientes.
- Si quieres satisfacer al cliente, dale más de lo que espera.- Conocer al cliente es muy fundamental, esforzarse para dar el mejor servicio es el deseo o preferencia del cliente.
- El cliente se encarga del juicio sobre la calidad en el servicio.- Si el cliente tiene la razón la tiene pues si el cliente queda insatisfecho es porque hizo algo mal.
- Un servicio por bueno que sea, siempre es susceptible de mejorar.- Por muy bueno que consideren la atención al cliente siempre tiene que existir esa mejora continua, siempre planificando nuevas metas y mejoras al servicio al cliente (Tubay et al., 2016).

8.2.9.4. Calidad de la atención al cliente

Se debe planificar una estrategia de ventas para garantizar la completa satisfacción del cliente para ello existe cuatro acciones principales:

- **Planificación:** La mejora de los clientes dependiendo sus necesidades.
- **Concienciación:** Impacto directo e indirecto de sus acciones en la satisfacción del cliente.
- **Retroalimentación:** como el cliente desea la satisfacción y mejorar.
- **Gestión sistemática:** la relación colaborar y cliente (Yépez, 2017).

La calidad del servicio al cliente es muy importante para la institución y debe ser priorizada y gestionada por la institución, ya que el servicio al cliente determinara el tipo de relación que se tiene con el cliente y su fidelización (Burgwall, 2009).

8.2.10. Cliente

Se entiende por cliente a alguien que busca satisfacer una necesidad. Por un lado, el éxito o fracaso de una empresa depende del cliente, es el objeto principal en la vida empresarial. Por tanto, al cliente se lo debe identificar, pues tiene un perfil propio que lo caracteriza de otros clientes, es producto de una relación interpersonal, necesita del apoyo de estos para satisfacer sus necesidades y no es únicamente el que paga el servicio (Dessler, 2009).

El dicho de que el cliente siempre tiene la razón, es la frase que tenemos que tener presente ya que con la competencia tenemos que tener una amabilidad correcta y como institución necesitamos de la lealtad de los clientes a los que servimos (Godoy, 2011).

8.2.10.1. Tipos de clientes

De acuerdo a Espinoza (2019), en cada empresa tenemos con cantidad estos tipos de clientes:

Clientes actuales: Son los que buscan frecuentemente llegar al producto, es decir, participan todos los días en nuestra institución.

Clientes potenciales: En general, si tiene el poder de adquirir el producto, es el comprador que por la general lleva todos los días el producto, y lo hace considerando una fuente segura de ingresos para la institución.

Clientes leales: es aquel cliente que acude todos los días a la institución adquiriendo el producto.

Cliente impulsivo: clientes que no se dejan llevar y llega con un impulso negativo para el colaborador.

8.2.10.2. Consejos para tener clientes satisfechos

La imagen de los empleados y la fuerza de ventas son muy importantes. porque si el cliente está satisfecho con los productos ofrecidos, seguramente regresará una y otra vez y le seguirá recomendando a diferentes amigos o familiares, es por ello la institución tiene que estar en capacitación continua para brindar seguridad laboral a sus colaboradores (Godoy, 2011).

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

1) **¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná?**

La situación actual de la Estación de Servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná, es crítico, debido a que la mayoría de los clientes consideran que los colaboradores no tienen una buena imagen personal, no brindan información adecuada, por lo que la atención al cliente es regular.

Por tanto, el problema radica en la insuficiente gestión administrativa, la misma que no ha mostrado compromiso en los últimos años, debido a que no ha establecido un sistema de capacitación, que permita salvaguardar los recursos y servicios de la institución, con el fin de mejorar y definir las políticas internas para cada área. De tal manera que la carencia de estos elementos, no permite que los procesos se manejen y controlen de manera eficiente.

2) **¿De qué manera establecemos la atención al cliente en el sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná?**

La atención al cliente se realizará de manera adecuada, siempre y cuando los clientes con visiten la Estación de Servicios con mayor frecuencia, sin embargo, a los clientes nuevos no se brinda mayor información ya que no son clientes recurrentes.

Además, uno de los pilares clave para el funcionamiento de cualquier institución es la alta calidad en sus servicios, empezando por la atención al cliente. Este factor tan importante ha pasado desapercibido en cuanto a la innovación en el sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná, por lo que la transformación y evolución de la prestación de un servicio es indispensable.

3) **¿Cómo se aplicará las estrategias para la buena atención al cliente en el sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná?**

La aplicación de estrategias se realizará con la implementación de un modelo de evaluación de desempeño de los colaboradores y una evaluación de satisfacción por parte de los clientes, además de la aplicación de estrategias en las cuales incluyen capacitación al personal administrativo y operativo de la empresa.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Métodos

En el presente proyecto de investigación se llevó en un proceso sistemático y organizado con objetivos destinado a responder a la problemática. La respuesta a ella pretendió aclarar la incertidumbre de los conocimientos y objetivos de trabajo. Además, se recogieron datos según el plan establecido lo que una vez analizados se interpretó, modificaron y se añadieron nuevos conocimientos.

10.2. Tipo de investigación

10.2.1. Bibliográfica

Mediante este tipo de investigación consistió en obtener información teórica a cerca del objetivo de la institución estudiada, a través documentos informativos como fuentes confiables de la cual se extrajo información reglamentaria para la elaboración de datos relacionados autores, lo que permitió desarrollar de mejor manera el proyecto.

10.2.2. Método teórico (Histórico lógico)

Este método ayudo a presentar las técnicas necesarias para realizar la investigación. Es decir, se realizó un proceso lógico y conciso tomando en cuenta toda la información necesaria sobre el tema de investigación.

10.2.3. Método deductivo

Para referirse a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extraiga conclusiones lógicas y validas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Es decir, de esta forma de pensamiento que va de lo general a lo más específicos.

Este método permitió obtener resultados al final de la investigación ya que a partir de situaciones generales explicadas por un marco teórico general y que fue aplicada a una realidad concreta en el sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi.

10.2.4. Método inductivo

Es el contrario u opuesto al deductivo por lo que marca desde lo más particular a lo más general y se emplea las observaciones y registro al contraste de la información para construir premisas generales que puedan servirles de sustento o de explicación.

El método inductivo se aplicó de manera investigativa que permita conocer la situación de la institución encontrando información para analizar un marco teórico general y de manera se obtiene las conclusiones del problema de investigación.

10.3. Nivel o alcance

10.3.1. Descriptiva

Se encarga de puntualizar las características de la población que está en estudio. Para ello se centra más en el “que”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

Se utilizó este estudio descriptivo para identificar las diferentes cualidades que adjuntan las variables de la investigación, la gestión administrativa y atención al cliente de la institución, por lo tanto, fue preciso realizar encuestas donde se tomó en cuenta varios componentes que ayudarían analizar e interpretar la naturaleza del comportamiento laboral y como se presenta este problema.

10.3.2. Explicativo

Se usó debido a que responde las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre este fenómeno que se presenta en la Estación de Servicios, por lo cual la investigación también hizo uso de este estudio, ya que permitió obtener información sobre las causas que originan problemas o desacuerdos en una organización y así brindar las soluciones.

10.4. Técnicas de la investigación

10.4.1. Encuesta

Es una técnica que se llevó a cabo mediante la aplicación de cuestionario con preguntas de tipo cerradas a una muestra de personas obtenidas a partir de la población de clientes de la Estación de Servicios.

10.4.2. Entrevista

Esta técnica se aplicó con el propósito de obtener información de la situación actual de la institución y se realizó al secretario general de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

10.4.3. Instrumentos utilizados

10.4.3.1. Cuestionario

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas que normalmente se lo hace cuidadosamente de manera que se prepara cada pregunta sobre hecho basada a la investigación ampliando de varias formas sistemática

Por ello la elaboración de las entrevistas estuvieron dirigidas al secretario general del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná y clientes, enfocados a la gestión administrativa y su incidencia a la atención al cliente para recopilar información de la institución.

10.4.3.2. Diseño de investigación

La base de diseño de investigación se realizó bajo la aplicación de método histórico donde se contribuye el estado de arte puesto que se investiga el origen y evolución de las variables que son gestión administrativa y atención al cliente.

El método deductivo estableció el vínculo con la teoría indagada con la que está el objetivo de estudio con la que se prevé cumplir con los objetivos necesarios que es la atención al cliente. El método cualitativo se tomó en cuenta los datos obtenidos de las encuestas de la investigación. El método analítico sintético permitió obtener unos resultados y las conclusiones finales de la investigación.

Los tipos de métodos de investigación de proyecto fueron documental, descriptiva, correlacional y de campo.

- Documental debido a que el desarrollo contiene marco teórico ayuda en la búsqueda de conceptos, características y definiciones.
- El nivel o alcance contiene subtemas del marco teórico donde se realizó la interpretación de resultados.

- Correlacional es para nuestro objetivo específico y determinar la relación que existe entre las dos variables de estudios.

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son las encuestas con sus respectivos instrumentos en un cuestionario que buscara conocer la gestión administrativa y la atención al cliente con una población de 10.560 para aplicar la encuesta de acuerdo al cálculo de nuestra muestra dirigida a nuestros clientes (Sindicato de Choferes del cantón La Maná, 2018).

10.5. Población y muestra

10.5.1. Población

El universo poblacional de esta investigación contempla a los clientes de la Estación de Servicios que actualmente son 10.560.

Tabla 3. Universo poblacional

Población	Clientes
Estación de servicios	10.560
Total	10.560

Fuente: Elaboración propia

10.5.2. Técnica de muestra

Mediante encuestas de varios clientes, cada uno representa un estrato en la muestra total por lo cual aplicaremos la siguiente fórmula para obtener los resultados efectivos.

Cálculo de la muestra de los clientes de la Estación de Servicios:

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

Datos

n= Tamaño de la muestra =?

N= Población a investigarse = 10.560

E= Índice de error = 0.06

Desarrollo:

$$n = \frac{10.560}{(0.06)^2(10.560 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{105.60}{(0.0036)(10.599) + 1}$$

$$n = \frac{10.560}{39.1564}$$

$$n = 269$$

10.6. Validación del instrumento

En el instrumento la evaluación mediante campos se analizó y trabajó con la validación del juicio de expertos, y la validación de los instrumentos se la hizo con ayuda del tutor, con sus amplios conocimientos acerca de la especialidad aportado con las respectivas correcciones y recomendaciones para tener aprobado esta investigación.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1.1. Entrevista

Tabla 4. Entrevista dirigida al Secretario General

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Qué tiempo tiene ejerciendo la función de Secretario General del Sindicato de Choferes del cantón La Maná?	El Secretario General indicó que tiene ejerciendo labores desde el mes de junio del 2021, por lo que sus funciones se han basado en el cumplimiento de sus proyectos de campaña, sin descuidar cada uno de los ejes o servicios con los que cuenta el sindicato de choferes.	Sin duda el tiempo de funciones de un determinado cargo, influye directamente en el desarrollo de habilidades que permiten mejorar aspectos de la dirección y control.
2. ¿Está definida la organización de la empresa en un reglamento debidamente aprobado?	Si, el Sindicato de choferes mantiene un reglamento debidamente aprobado que debe ser respetado y cumplido por parte de todos quienes integran la institución.	Toda organización debe contar con los pilares fundamentales para el éxito como planeación, dirección, control.
3. ¿Usted cómo define a la gestión administrativa y su importancia dentro del Sindicato de Choferes?	La gestión administrativa permite la toma de decisiones de manera adecuada, lo que influye directamente al momento de brindar un servicio de calidad en la atención al cliente, sobre todo si se busca fidelización, y el progreso hacia las metas planteadas a nivel institucional.	La gestión administrativa es importante a nivel empresarial, ya que contribuye al desarrollo de la organización.

<p>4. ¿Se tiene elaborado un modelo de gestión para que los trabajadores puedan alcanzar una mejor calidad a la atención?</p>	<p>El Secretario General indicó que no existe un modelo de gestión estipulado que permita a los colaboradores o despachadores enfocarse en la calidad de la atención al cliente, por lo que las metas institucionales son analizadas desde el punto de vista económico, y no desde la satisfacción del cliente.</p>	<p>Es importante contar con un modelo de gestión que permita planificar, dirigir y controlar las actividades empresariales de una forma correcta.</p>
<p>5. ¿Gestiona los recursos financieros y físicos para la atención al cliente?</p>	<p>Los recursos financieros y físicos son considerados como gastos pertinentes y adecuados para las diferentes actividades para el funcionamiento de la empresa; sin embargo, se trata de que no existan inconvenientes y desfases por no tener una correcta previsión o un análisis adecuado. Sin embargo, el enfoque de la atención al cliente no ha sido un factor que se haya analizado o establecido recursos para evitar o mejorar esta problemática.</p>	<p>Este proceso es fundamental ya que reduce la incertidumbre y minimiza el riesgo, debido que a través de este proceso se prevén los cambios y se señala cómo se va a trabajar con los recursos disponibles.</p>
<p>6. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?</p>	<p>El Secretario General indicó que la evaluación del desempeño de los colaboradores es considerada como una herramienta para mejorar los resultados a nivel empresarial. Por lo que se cuenta con evaluaciones semestrales y</p>	<p>El control es uno de los factores que incide en el éxito de la organización, y dentro de ello se encuentra la evaluación continua a cada función y área de trabajo.</p>

	anuales para analizar el cumplimiento de metas y desempeño de las tareas encomendadas.	
7. ¿Considera que la capacitación es una herramienta que podría ayudar a desarrollar a sus colaboradores dentro de la empresa?	Sí, porque a través de ella se transmiten conocimientos y experiencias que son muy útiles para cualquier empresa.	Son indicadores para la evaluación de la calidad de atención al cliente, dado que la estación de servicios se maneja con indicadores de rentabilidad y producción, razón por la que no se han considerado a la atención al cliente, por tanto si son fundamentales.
8. ¿Se cuenta con un plan de capacitación al personal que atiende en la estación de servicios?	No, los colaboradores son capacitados al ingreso de sus funciones, sin embargo, siempre se deja abierta la posibilidad de implementar programas de capacitación cuando sea necesario.	Generalmente se implementan pocas capacitaciones o procesos de motivación, específicamente en el área administrativa, no se ha planificado la capacitación continua al personal.

1.2. Encuesta

Objetivo 1.- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

1. ¿Con qué frecuencia hace uso de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Mana?

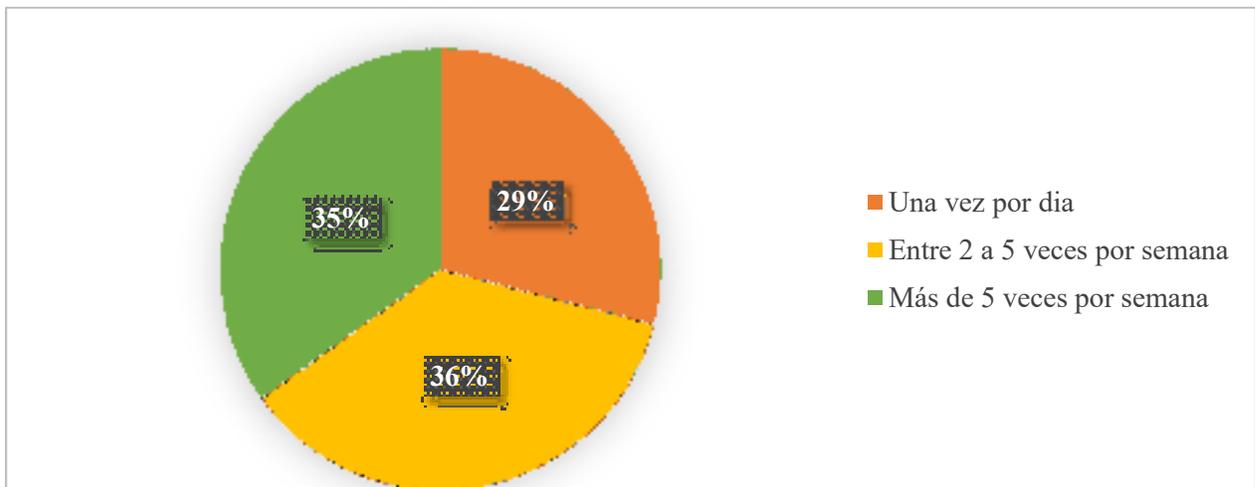
Tabla 5. Frecuencia de uso de la estación de servicios

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Una vez por día	78	29
Entre 2 a 5 veces por semana	97	36
Más de 5 veces por semana	94	35
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 1. Frecuencia de uso de la estación de servicios



Fuente: Encuest

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación. - De acuerdo al gráfico 1, el 36% de los clientes indicaron que hacen uso de la estación de servicios entre 2 a 5 veces por semana, el 35% más de 5 veces por semana, mientras que el 29% una vez por día. Estos resultados evidencian que la estación de servicios maneja un número considerable de clientes.

2. ¿Cómo considera la presentación del despachador?

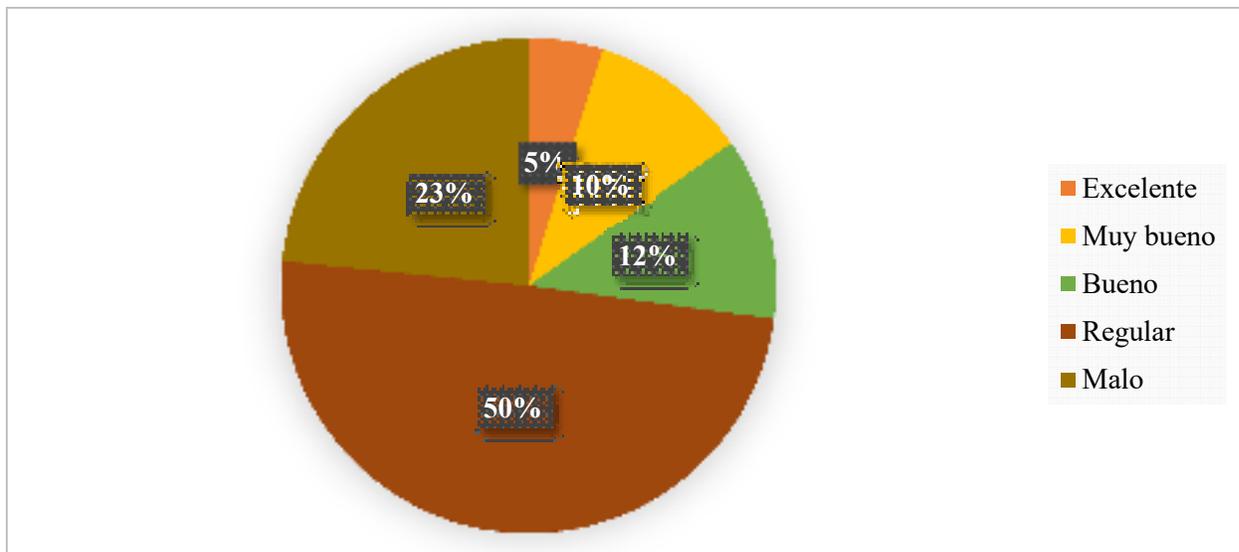
Tabla 6. Presentación del despachador

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Excelente	13	5
Muy bueno	28	10
Bueno	32	12
Regular	133	50
Malo	63	23
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 2. Presentación del despachador



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- En cuanto a la presentación del despachador, el 50% de los clientes manifestó que es regular, el 23% indicó que es malo, el 12% es bueno, el 10% es muy bueno, mientras que sólo el 5% es excelente. Cabe mencionar que los resultados se basan en la percepción de los clientes, por lo que se evidencia la falta de presentación de los trabajadores.

3. ¿Cómo considera usted los ambientes y las instalaciones de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Mana?

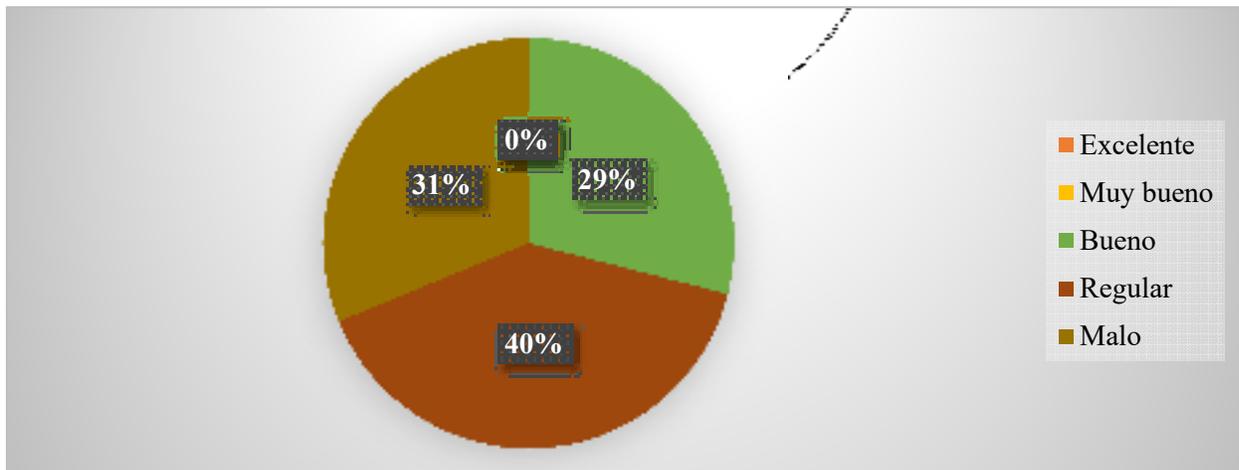
Tabla 7. Ambientes e instalaciones

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Excelente	0	8
Muy bueno	0	5
Bueno	78	29
Regular	107	40
Malo	82	31
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 3. Ambientes e instalaciones



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- Como se evidencia en el gráfico 3, el 40% de los clientes considera que los ambientes y las instalaciones de la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná son regulares, el 31% manifestó que es malo, mientras que el 29% cree que es bueno.

4. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera más importantes para una adecuada atención al cliente en la Estación de Servicios?

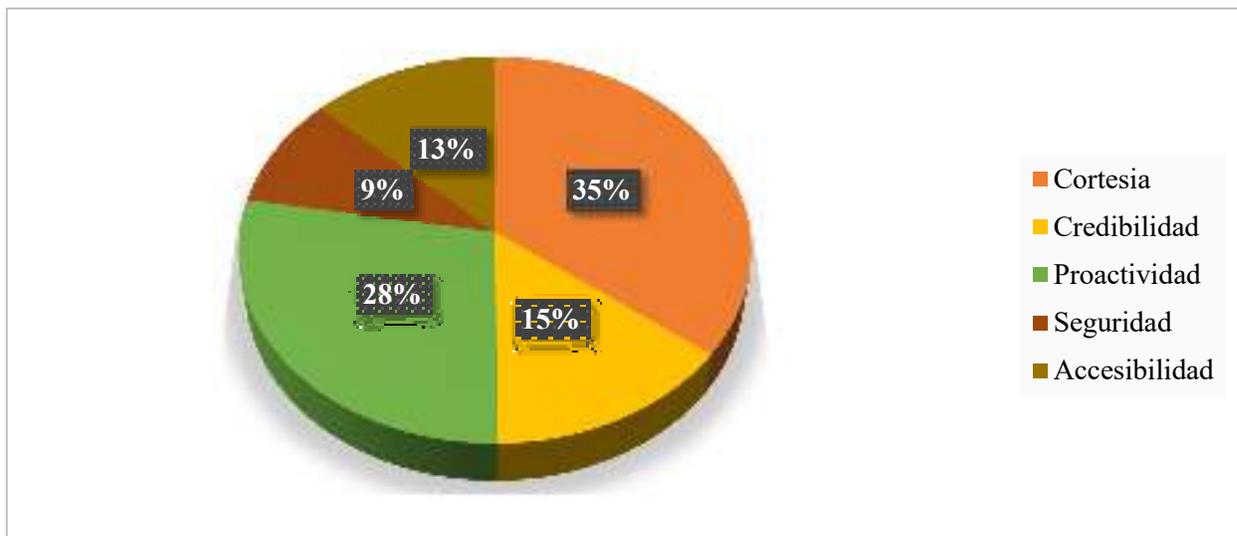
Tabla 8. Aspectos importantes para una adecuada atención al cliente

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Cortesía	95	35
Credibilidad	39	14
Proactividad	75	28
Seguridad	25	9
Accesibilidad	35	13
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 4. Aspectos importantes para una adecuada atención al cliente



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- En cuanto a los aspectos que los clientes consideran más importantes para un buen servicio al cliente en la estación de servicios, el 35% indicó que es importante la cortesía, el 28% mencionó que la proactividad, el 15% manifestó que la credibilidad, el 13% la accesibilidad, mientras que el 9% la seguridad. Estos factores son importantes para lograr un excelente servicio al cliente de calidad.

5. ¿Principales deficiencias en el servicio que observa aquí en la gasolinera?

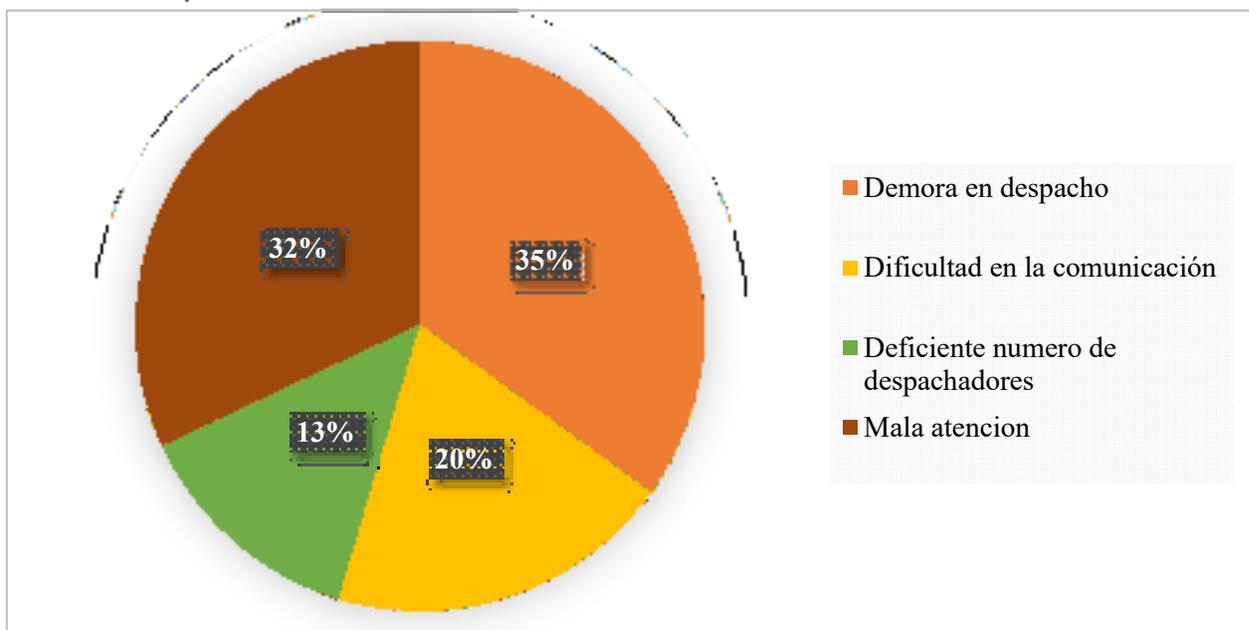
Tabla 9. Principales deficiencias

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Demora en despacho	94	35
Dificultad en la comunicación	53	20
Deficiente número de despachadores	36	13
Mala atención	86	32
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 5. Principales deficiencias



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- De acuerdo al gráfico 5, las principales deficiencias en el servicio de la gasolinera, el 35% indicó despacho lento de los trabajadores, el 32% brinda una mala atención, el 20% manifestó dificultad en la comunicación, mientras que el 13% de clientes observó un deficiente número de despachadores. Con base a este análisis, se evidencian claramente la opinión de los clientes con respecto a la atención al cliente.

6. ¿Cómo considera la calidad de servicio que brindan los despachadores de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Mana?

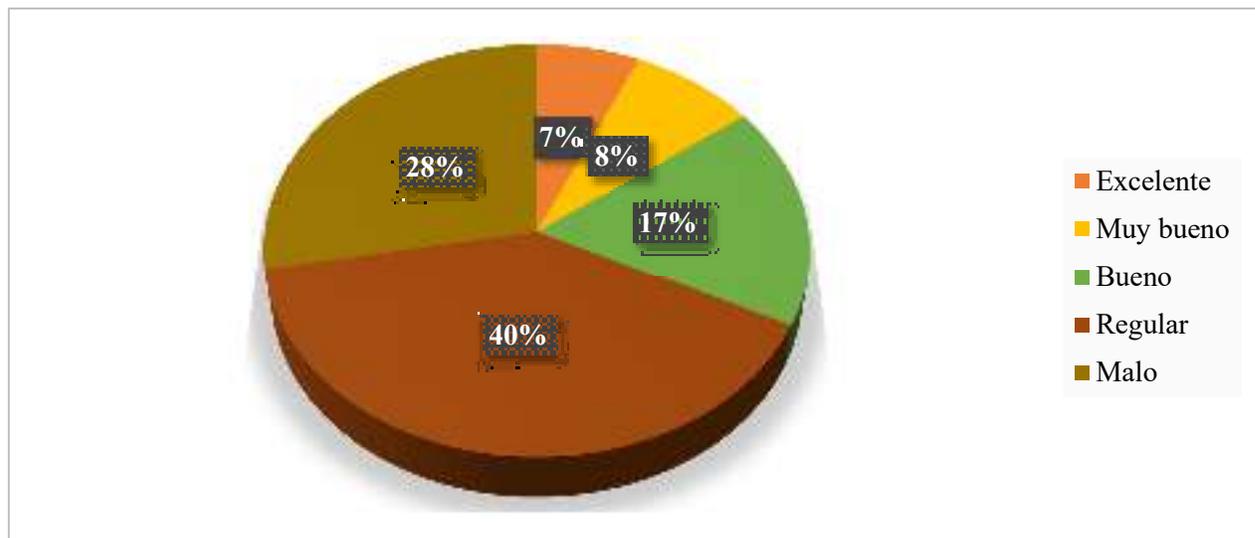
Tabla 10. Calidad del servicio

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Excelente	18	7
Muy bueno	22	8
Bueno	47	17
Regular	107	40
Malo	75	28
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 6. Calidad del servicio



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- El gráfico 6 muestra que el 40% de los clientes de la estación de servicios califica la calidad de atención como mala, el 28% es regular, el 17% es bueno, el 8% es muy bueno, mientras que el 7% es excelente. Con estos resultados se permite evidenciar de forma más clara los inconvenientes existentes en la estación de servicio, desde la percepción de los clientes.

7. ¿Cómo considera el estado de los surtidores de combustible del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Mana?

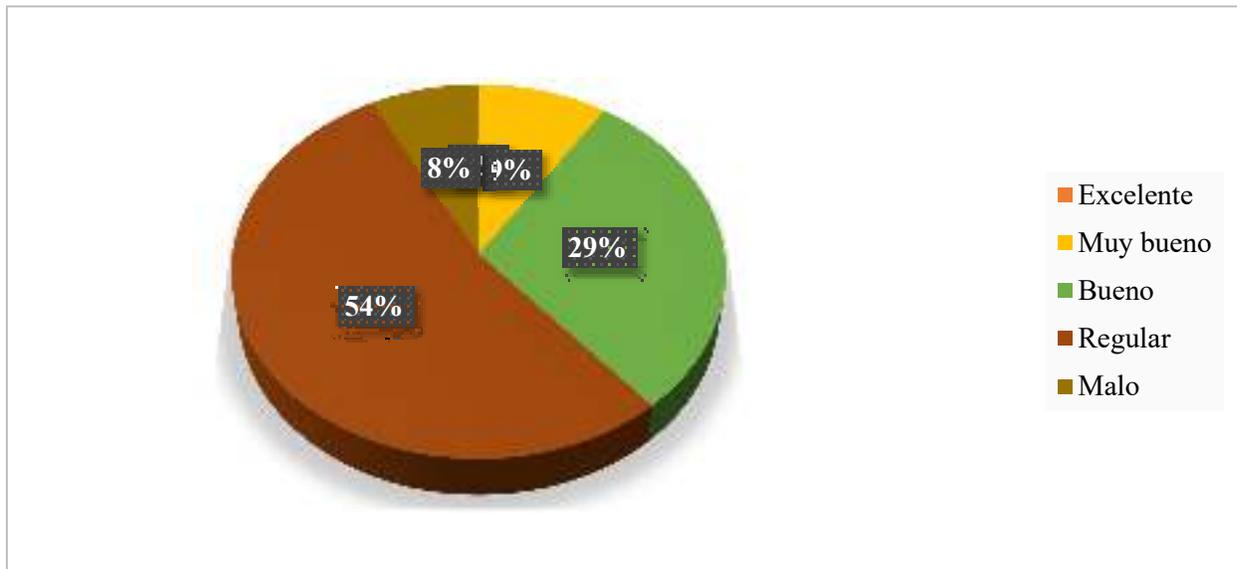
Tabla 11. Estado de surtidores

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Excelente	0	0
Muy bueno	25	9
Bueno	79	29
Regular	144	54
Malo	21	8
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 7. Estado de surtidores



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- El 54% de los clientes estuvieron de acuerdo que el estado de los surtidores de combustible es regular, el 29% manifestó que es bueno, el 9% consideró que es muy bueno, mientras que sólo el 8% opinó que es malo. Estos valores son indicativos para identificar los problemas y tomar las medidas correctivas adecuadas.

8. ¿Cómo usuario, cuál es su apreciación sobre la información que recibe de parte de los despachadores sobre medidas de bioseguridad en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Mana?

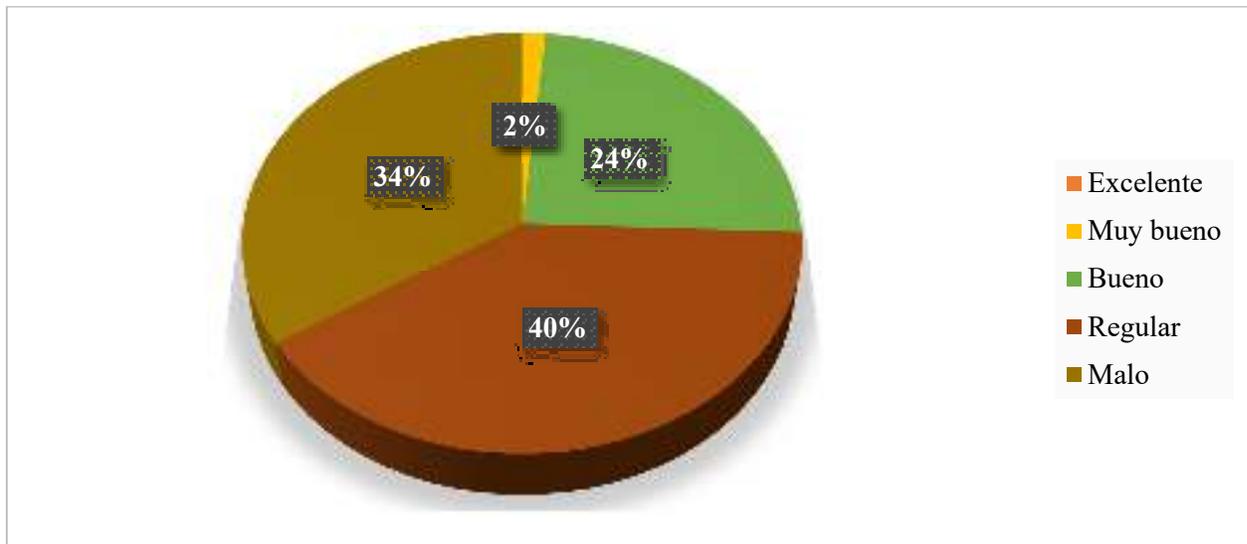
Tabla 12. Estado de surtidores

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Excelente	0	0
Muy bueno	4	1
Bueno	65	24
Regular	108	40
Malo	92	34
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 8. Estado de surtidores



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- El 40% de los clientes consideró que la información que recibió por parte de los despachadores sobre medidas de bioseguridad en la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná es regular, el 34% indicó que es malo, el 24% es bueno, mientras que sólo el 2% expresó que es muy bueno.

9. ¿Cree que los despachadores están capacitados sobre acontecimientos que pueden ocurrir en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Mana?

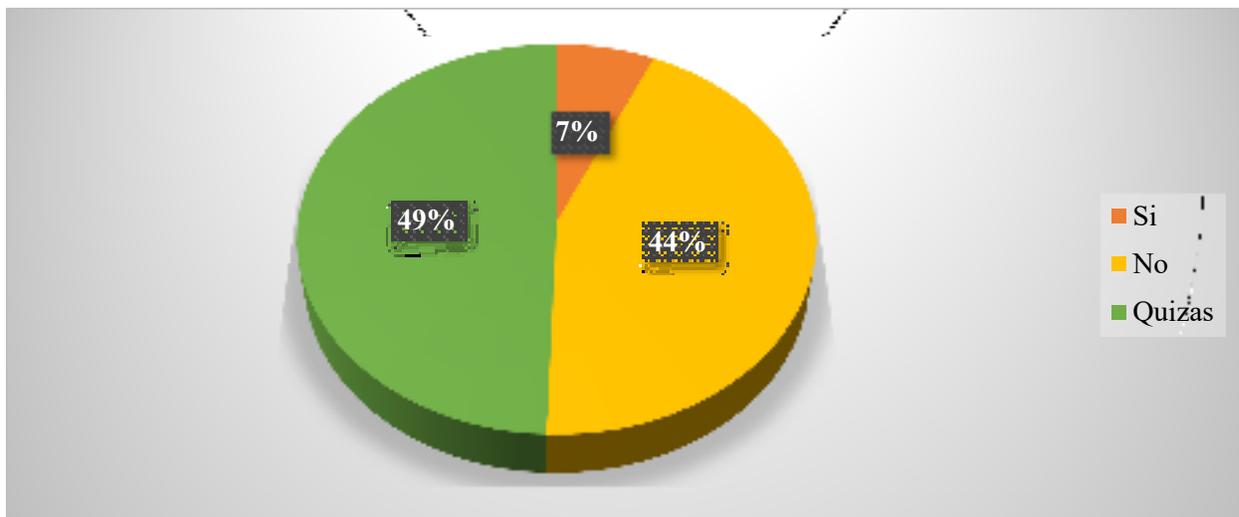
Tabla 13. Despachadores capacitados

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Si	18	7
No	118	44
Quizás	133	49
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 9. Despachadores capacitados



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- De acuerdo al gráfico 9, el 44% de clientes indicó que los despachadores no se encuentran capacitados sobre acontecimientos que pueden ocurrir en la estación de servicios, el 31% indicó que quizás estén capacitados, mientras que el 25% reveló que cree que si están capacitados.

10. ¿Está de acuerdo en que la estación de servicio, debe brindar a sus colaboradores capacitación sobre atención al cliente?

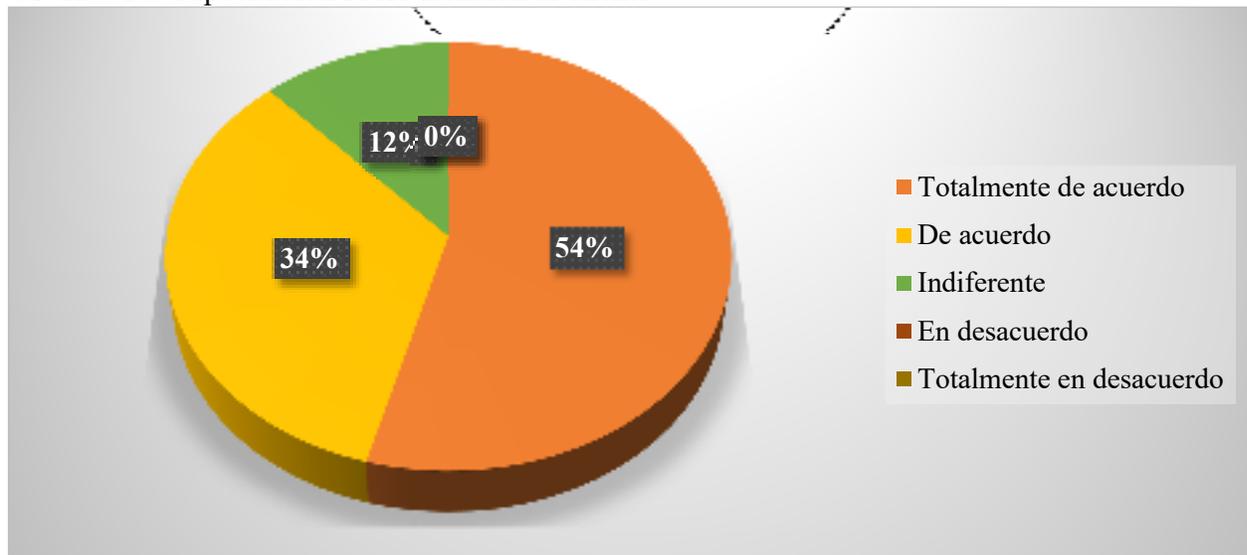
Tabla 14. Capacitación sobre atención al cliente

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes (%)
Totalmente de acuerdo	124	46
De acuerdo	91	34
Indiferente	32	12
En desacuerdo	22	8
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	269	100

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Gráfico 10. Capacitación sobre atención al cliente



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

Análisis e interpretación.- Del total de clientes encuestados, el 54% indicó que están totalmente de acuerdo en que la estación de servicio, debe brindar a sus colaboradores capacitación sobre atención al cliente, el 34% reveló que está de acuerdo, mientras que el 12% es indiferente. Es importante que la estación de servicio tome acciones urgentes para capacitar a sus colaboradores, si se quiere lograr consolidar o expandir los clientes.

11.1. Diagnostico situacional de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes del cantón La Maná

Una vez aplicados los instrumentos, con los datos recogidos se procesaron mediante la exploración de la matriz FODA, dado que permite conocer la situación actual de la Estación de Servicios, y refleja información específica sobre los componentes claves que puedan favorecer o dificultar la acciones que se hagan para mejorar los problemas detectados.

Por medio de la observación, se consideraron factores muy importantes y críticos determinando así las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, las cuales fueron detectadas a través del análisis considerando los aspectos positivos de la Estación de Servicios, identificándose los siguientes:

Tabla 15. Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
Número de colaboradores adecuado	Desconocimiento de gestión estratégica
Sistema administrativo y control de procesos	Falta de capacitación en atención al cliente
Consumo frecuente del servicio por clientes	Poca preocupación por la imagen y presentación personal
Promedios de ventas adecuado en los últimos años	Inexperiencia del personal operativo
Amplias instalaciones	Inexistencia de manuales, metas, administrativos, objetivos, etc.
Experiencia en el negocio	Algunos abastecedores y equipos antiguos
Oportunidades	Amenazas
Crecimiento y fidelización de clientes	Variaciones constantes del precio del combustible
Mejoramiento de atención al cliente	Crecimiento de la competencia
Posibilidad de establecer estrategias de atención al cliente	Quejas y malos comentarios acerca de la atención al cliente
Desarrollo de capacitaciones sobre el mejoramiento de la atención al cliente	Mala gestión administrativa
	Insuficientes conexiones externas

Adquisición de nuevos equipos y abastecedores	Baja inversión en la Estación de Servicios.
Fortalecimiento de la gestión administrativa	

Elaboración: Autor.

Con este análisis de ideas se evaluó cada factor interno y externo a través de la matriz de interacción. Estos valores ayudaron a definir en qué situación se encuentra la empresa, y a partir de allí se formularon estrategias de mejora.

Tabla 16. Factores internos

Factores internos	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Número de colaboradores adecuado	0.07	4	0.28
Sistema administrativo y control de procesos	0.06	4	0.24
Consumo frecuente del servicio por clientes	0.08	4	0.32
Promedios de ventas adecuado en los últimos años	0.07	4	0.28
Amplias instalaciones	0.08	4	0.32
Experiencia en el negocio	0.08	4	0.32
Desconocimiento de gestión estratégica	0.04	2	0.12
Falta de capacitación en atención al cliente	0.04	1	0.04
Poca preocupación por la imagen y presentación personal	0.02	1	0.02
Inexperiencia del personal operativo	0.02	1	0.02

Inexistencia de manuales, metas, administrativos, objetivos, etc.	0.02	1	0.02
Inadecuados sistemas de gestión de calidad.	0.02	1	0.02
Total	0.60	31	2.00

Elaboración: Autor.

Según los resultados obtenidos en el análisis interno, el valor de 2.00 indica que las debilidades internas de la empresa tienden a predominar más que las fortalezas, lo que revela que en la Estación de Servicios hay factores débiles que impiden el crecimiento y el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 17. Factores externos

Factores externos	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Crecimiento y fidelización de clientes	0.08	4	0.32
Mejoramiento de atención al cliente	0.08	4	0.32
Posibilidad de establecer estrategias de atención al cliente	0.08	4	0.32
Desarrollo de capacitaciones sobre el mejoramiento de la atención al cliente	0.08	4	0.32
Adquisición de nuevos equipos y abastecedores	0.08	4	0.32
Fortalecimiento de la gestión administrativa	0.08	4	0.32
Variaciones constantes del precio del combustible	0.04	1	0.04
Crecimiento de la competencia	0.04	1	0.04
Quejas y malos comentarios acerca de la atención al cliente	0.03	1	0.03
Mala gestión administrativa	0.03	1	0.03
Insuficientes conexiones externas	0.04	1	0.04

Baja inversión en la Estación de Servicios.	0.04	1	0.04
Total	0.70	30	2.14

Elaboración: Autor.

Los resultados reflejaron que la Estación de Servicios tiene muchas debilidades internas que no le permiten aprovechar las oportunidades existentes. Cabe mencionar que en el análisis externo obtuvo un valor de 2.14, lo que indica que las amenazas predominan en las oportunidades, lo que puede causar inconvenientes en la empresa, por lo que es necesario tomar decisiones que conlleven a la formulación de estrategias oportunas para el mejoramiento de la atención al cliente.

11.2. Conclusiones

- La situación actual de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná tiene una gran afluencia de usuarios, sin embargo, existe malestar por la mal atención de parte de los despachadores, lo que evidencia la falta de control por un inadecuado modelo de gestión administrativa.
- La calidad de atención al cliente es deficiente, debido que la gasolinera no cumple con los requerimientos y exigencias del cliente, no existe un buen trato, apariencia personal inadecuada, y falta de proactividad.

11.3. Recomendaciones

- Es necesario que se diagnostiquen de manera continua la situación actual de la Estación de Servicios, para el logro de una adecuada gestión administrativa.
- Se sugiere a los directivos monitorear la forma de atención al cliente por parte de los colaboradores en la Estación de Servicios.

12. PROPUESTA

12.1. Título

Establecimiento de estrategias para la gestión administrativa y atención al cliente en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

12.2. Objetivos

12.2.1. Objetivo general

Diseñar estrategias para la gestión administrativa y atención al cliente en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

12.2.2. Objetivos específicos

- Establecer el diseño de un modelo de evaluación de desempeño para los colaboradores de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.
- Elaborar el diseño de un modelo de evaluación para los clientes de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.
- Proponer estrategias encaminadas a mejorar el servicio al cliente por parte de los colaboradores de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

12.3. Fundamentos teóricos

Los fundamentos teóricos del proceso de gestión empresarial para proporcionar aportes a la institución, en el área administrativa, que les permita disponer de conocimientos fundamentales para que puedan realizar una adecuada gestión empresarial, para el cumplimiento de los objetivos, la eficacia y eficiencia de los procesos y los recursos de sus negocios, las cuales se exponen a continuación:

Teorías administrativas.- La teoría administrativa conduce por una serie de bases conceptuales que guían pensamiento administrativo, pero cuando existen diversas teorías todas bien fundamentadas es importante definir una doctrina que permita la generación de nuevas ideas para aplicar en nuevos contextos.

Teoría científica de la administración.- consiste en la propuesta científica que permite elevar la productividad para alcanzar la eficiencia productiva, con una mejor remuneración a los trabajadores con la utilización del método científico.

Teoría científica del comportamiento organizacional.- Es esencial que los directivos y jefes de áreas conozcan el comportamiento de sus colaboradores en los tres niveles, ya que les facilita en predicción, que harán los trabajadores a lo interno de la empresa, conocer la conducta de los individuos y grupos, y la comprensión de las relaciones interpersonales.

12.4. Diagnostico

En la propuesta de la investigación se evidencian estrategias que permitan mejorar la satisfacción al cliente de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná. La Estación de Servicios, no dispone de un modelo de gestión administrativa, lo cual ocasionó que un alto porcentaje de los trabajadores desconocen sobre la existencia de estrategias que ayuden a mejorar la atención al cliente. Además, en lo que respecta a la calidad de servicio los clientes manifestaron descontento en cuanto al estado de la infraestructura, la presentación del despachador y la falta de proactividad. Por los antecedentes antes expuestos se vio la necesidad del diseño de un modelo de gestión administrativa que ayude a la formulación de estrategias de atención al cliente en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

12.5. Desarrollo de la propuesta

12.5.1. Evaluación de desempeño para los colaboradores

Tabla 18. Modelo de evaluación de desempeño para los colaboradores de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

Componentes de evaluación	Deficiente (0 puntos)	Regular (1ptos)	Bueno (2ptos)	Muy bueno (3ptos)
Calidad del trabajo				
Capacidad de atención al cliente				
Capacidad para seguir instrucciones				
El colaborador muestra cordialidad				
El colaborador se preocupa por su apariencia personal				
Promueve el compañerismo y el buen clima laboral.				
Uso adecuado de equipos y materiales				
Demuestra proactividad				

Elaboración: Autor

12.5.2. Calificación de la atención al cliente

Tabla 19. Modelo de calificación para los clientes de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná.

Componentes de calificación	Deficiente (0 puntos)	Regular (1ptos)	Bueno (2ptos)	Muy bueno (3ptos)
Recibió un saludo por parte de los despachadores				
Tono de voz amable por parte del despachador				
El despachador detalla los servicios y productos ofertados				
Los despachadores agradecen a la visita u otorga una despedida, aunque no se realice la compra.				
La presentación del despachador es adecuada				
El despachador promueve el valor del respeto cliente – vendedor				
La Estación de Servicios cuenta con una buena imagen				
Los espacios de la Estación de Servicios son adecuados				
Los surtidores se encuentran en buen estado				
Atención al cliente apropiada				

Elaboración: Autor.

12.5.3. Estrategias de gestión administrativa y atención al cliente

Una vez detectadas las deficiencias existentes a nivel de la gestión administrativa en la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná, se consideró pertinente la elaboración de estrategias para mejorar la atención al cliente, debido que la gestión actual, ha

ocasionado que los colaboradores cometan errores en la atención al cliente, lo cual es considerado como un proceso interno que proporciona la posibilidad de identificar errores y deficiencias, cuyos criterios de resultados tratan a los grupos de interés desarrollar propuestas de mejora.

Figura 1. Estrategias de gestión administrativa y atención al cliente



12.5.3.1. Estrategias de liderazgo

Con la finalidad de reforzar el liderazgo de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná, se plantea el desarrollo de capacitaciones en el área administrativa y operativa, con el fin de diseñar estrategias de gestión administrativa y atención al cliente.

1. Capacitaciones para el Área administrativa y operativa

Es importante contar con personal calificado dentro de la Estación de Servicios, y esto significa invertir en formación constante, apoyar y valorar el desempeño de su trabajo como personas, lo cual hará la diferencia al momento de tener contacto con el cliente, ya que, al tener empleados identificados con la Estación de Servicios, centrados y enfocados en el fin que es la satisfacción de los clientes, permite el desarrollo de una institución óptima y con capacidad de respuesta en el mercado.

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a elaborar estrategias, por lo cual se sugirió el desarrollo de capacitaciones que permitan elevar el nivel de conocimiento sobre esta área.

Tabla 20. Capacitaciones para el Área administrativa y operativa

Nº	Temática de las capacitaciones	Personal a capacitar	Duración
1	¿Cómo efectuar una eficiente gestión administrativa?	Personal administrativo	8 horas
2	Procesos de la gestión administrativa	Personal administrativo	8 horas
3	Incidencias, generalidades e importancia del modelo de gestión administrativa	Personal administrativo	8 horas
4	Estrategias de calidad de servicio	Colaboradores operativos	8 horas
5	Atención al cliente efectiva	Colaboradores operativos	8 horas
6	Comunicación y trabajo en equipo	Colaboradores operativos	8 horas

Elaboración: Autor.

Tabla 21. Cronograma de capacitaciones para el Área administrativa y operativa

Taller	Contenidos	Actores	Fechas
Taller 1	¿Cómo efectuar una eficiente gestión administrativa?	Autor Colaboradores de la Estación de Servicios Autoridades	4/11/2022
Taller 2	Procesos de la gestión administrativa	Autor Colaboradores de la Estación de Servicios	11/11/2022
Taller 3	Incidencias, generalidades e importancia del modelo de gestión administrativa	Autor Colaboradores de la Estación de Servicios Autoridades	18/11/2022
Taller 4	Estrategias de calidad de servicio	Autor Colaboradores de la Estación de Servicios Autoridades	25/11/2022
Taller 5	Atención al cliente efectiva	Autor	2/12/2022

		Colaboradores de la Estación de Servicios Autoridades	
Taller 6	Comunicación y trabajo en equipo	Autor Colaboradores de la Estación de Servicios Autoridades	9/12/2022

12.5.3.2. Recursos Humanos

El recurso humano es un aspecto fundamental para lograr un servicio de calidad, por ello se propuso actividades motivacionales enfocados con este fin:

Tabla 22. Capacitaciones para el Área administrativa y operativa

Estrategia	Detalle
Motivación del personal operativo	Entrega de presentes por el día de los cumpleaños Actividades de integración entre compañeros Reconocimientos y bonos al empleado del mes. Efectuar una adecuación a los lugares de trabajo para mejorar la comodidad de los mismos (Surtidores de combustible) Remuneraciones a tiempo.
Control y gestión operativa	Control de la asistencia de los colaboradores Reuniones grupales de forma semanal o mensual como mínimo, que contengan actas respectivas como sustento o respaldo de las mismas. La emisión formal de oficios o memorandos para las disposiciones emitidas en la cooperativa. Evaluación del servicio prestado por los colaboradores
Control del nivel de satisfacción de los clientes	Buzón para recopilar la opinión de los clientes.

Elaboración: Autor.

13. IMPACTOS

13.1. Impacto administrativo

Mediante el desarrollo de la investigación se aporta con el conocimiento dentro del área administrativa, ya que mediante el estudio de contribuye a la compañía a mejorar la capacidad de liderazgo y la operatividad de la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales, por lo que se buscan alternativas de solución para mejorar la comunicación interna entre colaboradores y la atención al cliente, por lo que se facilita que los colaboradores alcancen los objetivos planteados y mejorar la calidad de servicio que ofrece la misma.

12.2. Impacto Social

La perspectiva de cumplimiento de la propuesta es favorable debido a que el Secretario General del Sindicato de Choferes del cantón La Maná brindaron total disposición para llevar a cabo la investigación, ya que los resultados obtenidos permitieron obtener un análisis profundo, el cual proporcionó la información necesaria para la toma de decisiones del área administrativa, el cual es de suma importancia para la mejorar la calidad de servicio brindado a nuestros usuarios, y en particular para mejorar la percepción de los usuarios de en cuanto a la proactividad, imagen de los colaboradores, entre otros.

12.3. Impacto Económico

El impacto que generó el proyecto fue el conocimiento de estrategias de mejora para lograr una adecuada atención al cliente, y a partir de esto se realizarán de manera apropiada las actividades, considerando todos los factores que han contribuido a la pérdida de clientes o usuarios, para la toma de acciones correctivas.

13. PRESUPUESTO Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Los costos se muestran en la tabla 23:

Tabla 23. Presupuesto detallado para la ejecución del proyecto

Recursos	Cantidad	Valor unitario \$	Valor total \$
Equipos			
Laptop	1	400.00	400.00
Impresora	1	150.00	150.00
Servicio de internet	1	30.00	30.00
Capacitaciones			
Talleres	6	50.00	300.00
Viáticos			
Gastos de movilización	1	50.00	50.00
Alimentación	1	50.00	50.00
Materiales y suministros			
Libreta de apuntes	1	5.00	5.00
Esferos	1	0.50	0.50
Carpetas	1	1.00	1.00
Impresiones	1	15.00	15.00
Anillados	1	1.50	1.50
Total		753.00	1003.00

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- La situación actual de la gestión administrativa de la Estación de Servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná, se encuentra en un mal contexto, debido a que no cuentan con un adecuado modelo de gestión administrativa que ayudará a la satisfacción de cada uno de sus clientes.
- La calidad de atención al cliente que utiliza la Estación de Servicios del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná es deficiente, debido que la gasolinera no cumple con los requerimientos de cada cliente y las distintas necesidades que tienen, porque de acuerdo a sus experiencias, los usuarios creen que no existe un buen trato interpersonal vendedor – cliente, apariencia personal inadecuada, y falta de proactividad.
- La elaboración de estrategias de atención al cliente para el beneficio de la Estación de Servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná, logró determinar procesos que promuevan una buena atención al cliente, con el desarrollo de un modelo de capacitación para un mejor desarrollo de las actividades comerciales de cada uno de los socios y la satisfacción del cliente.

14.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos de la Estación de Servicios que se implementen diagnósticos continuos a la gestión administrativa, considerando modelos que ayuden a un mejoramiento de la relación colaborador - cliente y también incidiendo al largo plazo en un aumento paulatino de clientes.
- Se sugiere implementar mecanismos de atención al cliente, tales como encuestas de satisfacción, lo que permitirá tener un mejor control en cuanto a las competencias administrativas y de gestión que puedan ser mejoradas constantemente.
- Es recomendable que mediante la implementación de estrategias se promueva el uso de las mismas, con el fin de que adopten un modelo de gestión administrativa para mejorar los servicios con los clientes, y corto y mediano plazo.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Agurto, J., & Araujo, F. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la empresa MV Motors, Huaraz, 2018. (Tesis de titulación), Universidad César Vallejo, Huaraz.*
- Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. 3(2), . *Dom. Cien.*, pp. 947 - 964.
- Burgwall, G. (2009). *Planificación Estratégica y Operativa*, . México: McGraw-Hill.
- Cabrera, B. (2014). *Gestión Administrativa de proyectos de investigación. México D.F.*
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.*
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino periodo 2018. (Tesis de titulación), Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.*
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). (2008). *Administración y control de la calidad. México D.F., México: Cengage Learning Editores S.A.*
- Fornell, C., Morgeson, F., & Hult, G. (2016). Stock returns on customer satisfaction do beat the market: gauging the effect of a marketing intangible. 80 (5), 92-107. doi:10.1509/jm.15.0229. *Journal of Marketing*,.
- Godoy, J. (2011). "El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio". *Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 4, N° 8, 23-35. Ministerio de la Producción, Gobierno del Perú. 28-06-08.*
- González, S. (2020). *Modelo de gestión administrativa. Bogotá: Universidad de los Andes.*
- Gordon, R. (2013). "La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán". *Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE).*

- INEC., (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos). (2019). *Diagnostico situacional del cantón La Maná. Sector empresarial.*
- Koontz, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial. México D.F.: . Mc Graw Hill.*
- Maná., G. (2021). *Levantamiento de información socioeconómica del cantón La Maná.*
- Miranda, D. (2014). Los estudios organizacionales, un campo de conocimiento comprensivo para el estudio de las organizaciones: A comprehensive field of knowledge for research concerning organizations. *Innovar: Revista de Ciencias Administrat.*
- Mosquera, V. (2012). *Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativo, financiero y comercial para las estaciones de servicio de combustibles. Caso piloto empresa "Gasolinera los Tsáchilas", del cantón Santo Domingo de los Ts. .*
- Ortiz, M. (2012). "La Calidad del Servicio y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa VIGELECTROM Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato". . Ambato, Ecuador.
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. 120-131. *Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento. .*
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Ideas propias Editorial. España. Primera edición. p.p. 6, 8-16.*
- Quiñones, J. (2021). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Lima, Perú.*
- Sindicato de Choferes del cantón La Maná. (2018). Boletín oficial. Situación actual.
- Stephen, R. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share. Huehuetenango: Rafael Landívar.*
- Tubay, M., Galeas, M., Edga, A., & Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. E-ISSN: 2528-8083, Vol. 4., *Journal of Science and Research,*.

Yépez, T. (2017). “Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Taxi “Divino Niño Jesús” del cantón Baba, provincia de Los Ríos”.

ANEXOS

Anexos 1. Datos informativos del tutor del proyecto

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: CABRERA TOSCANO
 NOMBRES: EDUARDO FABRICIO
 ESTADO CIVIL: CASADO
 CEDULA DE CIUDADANIA: 1712317195
 FECHA DE NACIMIENTO: 01 DE ENERO DE 1974
 DIRECCION DOMICILIARIA: VALENCIA
 TELEFONO CONVENCIONAL: 052 948 056
 TELEFONO CELULAR: 098 955 1671
 CORREO ELECTRONICO: eduardo.cabrera7195@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CODIGO DEL REGISTRO
TERCER	INGENIERO EN MARKETING	2011-11-12	1014-11-1097426
CUARTO	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	2017-02-15	1014-2017-1799117

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA: UCAAHH – Unidad de Ciencias Administrativas y Humanística
 CARRERA A LA QUE PERTENECE: ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: ADMINISTRACION - MARKETING
 PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC: OCTUBRE 2018

FIRMA

Anexo 2. Datos informativos de la investigadora del proyecto

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Lenin Gustavo	
Apellidos:	Lozada Chevez	
Nacionalidad:	Ecuatoriano	
Fecha de nacimiento:	22 de Julio del 2000	
Lugar de nacimiento:	Valencia – Los Ríos	
Cédula de identidad:	120742815 - 0	
Estado civil:	Soltero	
Teléfono:	0969432004	
Dirección domiciliaria:	Ciudad Valencia, Av.: San Cristóbal y galápagos atrás del registro civil	
Cantón:	Valencia	
Correo electrónico:	lenin.lozada8150@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Escuela Fiscal Mixta “Galo Plaza Lasso” – Valencia (2005– 2010)	
Instrucción secundaria:	Unidad Educativa “Eloy Alfaro” – Quevedo (2011 – 2017)	
TÍTULOS OBTENIDOS		
Técnico en Comercialización Y Ventas		
CERTIFICADOS OBTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Primeras Jornadas Administrativas en Creatividad, Innovación y Emprendimiento 		

Anexo 3. Entrevista dirigida al secretario general del sindicato de choferes profesional del Cantón La Maná.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PERIODO ACADÉMICO: ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022

**CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL SECRETARIO GENERAL
DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ**
**TEMA DE INVESTIGACIÓN: GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL
CANTÓN LA MANÁ.**

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná

Compromiso: Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

1. ¿Qué tiempo tiene ejerciendo la función de Secretario General del Sindicato de Choferes del cantón La Maná?
2. ¿Está definida la organización de la empresa en un reglamento debidamente aprobado?
3. ¿Usted cómo define a la gestión administrativa y su importancia dentro del Sindicato de Choferes?
4. ¿Se tiene elaborado un modelo de gestión para que los trabajadores puedan alcanzar una mejor calidad a la atención?
5. ¿Gestiona los recursos financieros y físicos para la atención al cliente?

6. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?
7. ¿Se aplican indicadores para conocer el nivel de atención al cliente?
8. ¿Establecen y mantienen procesos de motivación, para mejorar el desempeño del personal?
9. ¿Considera que la capacitación es una herramienta que podría ayudar a desarrollar a sus colaboradores dentro de la empresa?
10. ¿Se cuenta con un plan de capacitación al personal que atiende en la estación de servicios?

Anexo 4. Encuestas dirigidas a los clientes de la estación de servicios del sindicato de choferes profesional del cantón La Maná



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PERIODO ACADÉMICO: ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022

**CUESTIONARIO DE ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL SINDICATO
DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente del sindicato de choferes profesionales del Cantón La Maná

Compromiso: Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

- 1) ¿Con qué frecuencia hace uso de la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná?
 - 1 vez por día
 - Entre 2 - 5 vez por semana
 - Más de 5 veces por semana

- 2) ¿Cómo considera la presentación del despachador?
- Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
- 3) ¿Cómo considera usted los ambientes y las instalaciones de la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Maná?
- Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
- 4) ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera más importantes para una adecuada atención al cliente en la estación de servicios?
- Cortesía
 - Credibilidad
 - Proactividad
 - Seguridad
 - Accesibilidad
- 5) ¿Principales deficiencias en el servicio que observa aquí en la gasolinera?
- Demora en despacho
 - Dificultad en la comunicación

- Deficiente número de despachadores
 - Mala atención
- 6) ¿Cómo considera usted la calidad de servicio que brindan los despachadores de la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La Mana?
- Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
- 7) ¿Cómo considera usted el estado de los surtidores de combustible del sindicato de choferes profesionales del cantón La Mana?
- Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
- 8) ¿Cómo usuario, cuál es su apreciación sobre la información que recibe usted de parte de los despachadores sobre medidas de bioseguridad en la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La mana?
- Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular

- Malo
- 9) ¿Cree usted que los despachadores están capacitados sobre acontecimientos que pueden ocurrir en la estación de servicios del sindicato de choferes profesionales del cantón La mana?
- Excelente
 - Muy Bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
- 10) ¿Está de acuerdo en que la estación de servicio, debe brindar a sus colaboradores capacitación sobre atención al cliente?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Anexo 5. Presupuesto

Actividades	Cantidad	Valor unitario	Primer semestre	Segundo semestre
			Abril / mayo	Junio /agosto
Recursos humanos				
Investigadores	1	\$70,00	\$280,00	\$280,00
Subtotal			\$280,00	\$280,00
Recursos materiales				
Cuaderno	3	\$2,50	\$7,00	\$7,00
Grapadora	1	\$2,75	\$2,75	\$0,00
Perforadora	1	\$3,25	\$3,25	\$0,00
Impresiones	250	\$0,15	\$37,50	\$37,50
Anillados	1	\$5,00	\$ 5,00	\$ 5,00
Subtotal			\$62.50	\$62,50
Recursos varios				
Gastos de transporte	40	\$2,00	\$60,00	\$60,00
Alimentación	70	\$2,75	\$192,50	\$192,50
Subtotal			\$252,00	\$252,50
Recursos tecnológicos				
Internet(horas)	120	\$0,60	\$72,00	\$72,00
Pendrive	2	\$16,00	\$32,00	\$0,00
Subtotal			\$104,00	\$72,00
Costo del proyecto de investigación			\$698,50	\$698,50
Subtotal			\$1.397	
Imprevistos 10%			\$139,70	
Total			\$1.536.70	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6. Validación de instrumentos**VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA**

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de la redacción				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Observaciones: Ninguno

Validado por: Lcdo. Enry Gutember Medina López Mg.

Firma

CI: 0501134514

Docente Evaluador

VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de la redacción				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Observaciones: Ninguno

Validado por: Ing. Mauricio Rubén Franco Coello Mgtr

Firma

C.I: 0501805444

Docente Evaluador

Anexo 7. Aval de traducción idioma inglés***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INDICENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ”**, presentado por **Lozada Chevez Lenin Gustavo**, egresado de la Carrera de: **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, febrero del 2023

Atentamente,



Mg. Fernando Toaquiza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502229677

Anexo 8. Fotografías

Anexo 8.1. Entrevistas



Anexo 8.2. Encuestas a clientes



Anexo 9. Anexos carta de aceptación



SINDICATO CANTONAL DE CONDUCTORES PROFESIONALES DE LA MANÁ

Fundado el 20 de Enero de 1971 – como Sociedad de Choferes
Y el 9 de octubre de 1978 – como Sindicato de Choferes Profesionales
Acuerdo Ministerial No. 181
Correo sin.cho.pro.lamana@gmail.com
Teléfonos: 032568759 032568537

La Mana, 04 de Noviembre del 2022

Señor
Lenin Lozada Ch.
ALUMNO DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS UTC - LA MANA
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo a la vez que me permito comunicarle que se le dará todas las facilidades para que pueda realizar su proyecto de Tesis en la Institución, con el Tema **GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON LA MANA.**

Particular que comunico.

Atentamente.-
FRATERNIDAD EN LA LUCHA


Fernando Cabrera
SECRETARIO GENERAL
SINDICATO CHOFERES DE LA MANA



Anexo 10. Anexos reporte original Urkund.

Document Information

Analyzed document	WORD-LOZADA LENIN (2).docx (D158946902)
Submitted	2023-02-17 23:47:00
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilyn.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD-DE-LA-CRUZ-YULISSA-VERDEZOTO-DIANA (5).docx	
SA	Document WORD-DE-LA-CRUZ-YULISSA-VERDEZOTO-DIANA (5).docx (D143301439) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 1
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD DE LA CRUZ YULISSA-VERDEZOTO DIANA.docx	
SA	Document WORD DE LA CRUZ YULISSA-VERDEZOTO DIANA.docx (D143174672) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 1
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD-DE-LA-CRUZ-YULISSA-VERDEZOTO-DIANA (5).docx	
SA	Document WORD-DE-LA-CRUZ-YULISSA-VERDEZOTO-DIANA (5).docx (D143242128) Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 1