



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL
CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2023.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título
de Licenciadas en Administración de Empresas.

AUTORAS:

Añarumba Coro Vanessa Elizabeth
Plasencia Palomo Katty Isabel

TUTOR:

Ing. Mayra Elizeth Valencia Neto

LA MANÁ-ECUADOR
AGOSTO-2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Añarumba Coro Vanessa Elizabeth y Plasencia Palomo Katty Isabel, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: " MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2023".Siendo Ing. Mg. Mayra Elizeth Valencia Neto tutor del presente proyecto y eximimos expresamente a la Universidad técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, concepto, procedimiento y resultado vertido en el presente trabajo investigativos, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Plasencia Palomo Katty Isabel
CI. 1208925865



Añarumba Coro Vanessa Elizabeth
CI.0504517715

AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DELCANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2023”, de Añarumba Coro Vanessa Elizabeth y Plasencia Palomo Katty Isabel de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho informe investigativo cumple con los requisitos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficiente para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Directivo de la Extensión La Maná de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, julio del 2023



Ing. Mayra Elizeth Valencia Neto Mg.

CI. 0503124463

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitida por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuánto las postulantes Añarumba Coro Vanessa Elizabeth y Plasencia Palomo Katty Isabel con el Título de Proyecto de Investigación: MANUAL DE PROCESO PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2023, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo ante expuesto, se autoriza realizar los empastado correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2023

Para constancia firman:



LECTOR 1 (PRESIDENTE)
Dr. Martínez Ortiz Fabián Xavier
CI.1600508855



LECTOR 2 (MIEMBRO)
Mg. Medina López Enry Gutember
CI.0501134514



LECTOR 3 (SECRETARIO)
Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando
CI. 1804354890

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por guiarme hasta este objetivo de cumplir mi meta profesional, por regalarme la sabiduría e inteligencia para poder cumplir unos de mi sueño más importante de mi vida. Y a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a través de sus docentes han contribuido a culminar mi carrera profesional impartido los conocimientos que ellos han adquirido durante toda su trayectoria profesional, el mismo que me ayudo a poder terminar este proceso académico en tan noble institución.

Katty & Vanessa

DEDICATORIA

Este proyecto investigativo está dedicado principalmente a Dios por ser mi fuerza e inspiración para lograr este objetivo deseado, a mis padres por brindarme su amor, confianza, por esforzarse en ayudarme en este proceso tan bonito en el transcurso de mi periodo universitario y por el apoyo, tanto económico como moral. A mis docentes por brindarnos sus conocimientos y a esta linda universidad por permitir cumplir mi sueño.

Katty

Dedico esta tesis, primeramente, a Dios que es nuestro guía espiritual sin omitir a mis padres, Luis Añarumba y María Coro que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional de la patria. A mis hermanos y a mi esposo por el apoyo que siempre me han, brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

Vanessa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN
LA MANÁ, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2023.

Autoras:

Añarumba Coro Vanessa Elizabeth
Plasencia Palomo Katty Isabel

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un manual de procesos para el comisariato Kerly, del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi año 2023. La problemática de esta investigación son constantes reclamos y quejas de los clientes por la mala atención o demora, envío de productos no acordados con lo solicitados y mercancía averiada por mal manejo. La metodológica utilizada para cumplir este objetivo, investigación bibliográfica en el proyecto fue muy importante porque permitió validar la información utilizada para definir los diversos conceptos que se utilizó durante el desarrollo del proyecto. La investigación descriptiva se empleó este tipo de investigación porque ayudó a visualizar las características del objeto de estudio y condiciones que afectan el estado actual de la empresa en este caso el Comisariato Kerly. La investigación de campo se utilizó al realizar las encuestas a la población objeto de estudio, así como la entrevista a la gerente propietaria del comisariato Kerly. A través del método inductivo fue necesario utilizar este método para el proyecto porque con base a la experiencia del cliente se pueden emitir criterios más generalizados. El método. Deductivo, este método fue de gran ayuda al momento de deducir aspectos particulares partiendo de la entrevista al gerente del negocio, además de la emisión de conclusiones y recomendaciones. Las técnicas que se aplicaron para recolectar información fueron la entrevista, que fue dirigida a la propietaria como las encuestas orientadas a los clientes. Se empleó la fundamentación científica técnica a través de la administración, procesos y atención al Cliente. La población estuvo constituida por la propietaria y los 1500 clientes frecuentes. Se diseñó dos instrumentos, un cuestionario para entrevistas cuyo contenido estuvo formado por preguntas abiertas y cerradas, para la encuesta se estructuró la elaboración interrogante con opciones en escala de Likert, la validación de los instrumentos tanto para la entrevista como para las encuestas fue a través de expertos, en donde los docente de la carrera de Administración de Empresas colaboraron con sus conocimientos y observaciones que fueron acogidas y cálculo de muestra para poblaciones finitas del comisariato Kerly.

Palabras clave: Comisariato Kerly, Manual, Procesos, Atención al cliente.

ABSTRACT

The current research was aimed to design a manual process for Kerly market, of La Maná canton, Cotopaxi province, year 2023. The problems immersed in the investigation are constant. In addition, claims and complaints from customers for poor service or delay, shipment of products which are not agreed with the request and damaged merchandise due to mishandling are also mentioned. The methodology used in the project to reach the objective was bibliographic research. It was very important because it allowed to validate the information to define the various concepts that were used during the development of the project. Descriptive research was used; this type of research helped to visualize the characteristics of the object of study and conditions that affect the current state of the market. Field research was used for conducting the applied surveys to the population under study, as well as the interview to the manager who owns the market. The inductive method was necessary to use for the project because based on the client's experience, so more generalized criteria can be issued. The deductive method was of great help for deducing particular aspects from the interview to the business manager and for the emission of conclusions and recommendations. The applied techniques to collect information were: the interview which was directed to the owner, as well as the surveys applied to customers. The technical scientific foundation was used through administration, processes, and customer service. The population was integrated by the owner and 1500 frequent customers. Two instruments were designed, a questionnaire for interviews whose content was formed by open and closed questions and a survey which was structured with options on a Likert scale. The validation of the instruments for both interview and surveys was through experts and with professors of Business Administration career who collaborated with their knowledge and observations for the respective calculation of populations at Kerly market.

Keywords: Kerly market, Manual, Processes, Customer Service.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
1.INFORMACIÓN GENERAL	1
2.DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3.JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4.BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
5.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5.1.Formulación de problema.....	6
6.OBJETIVOS	6
6.1.Objetivo general.....	6
6.2.Objetivos específicos.....	6
7.ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	
7	
8.1.Antecedentes investigativos	8
8.2.Categorías fundamentales.....	9
8.2.1.Concepto de Administración	9
8.2.2.Importancia de administración	10
8.2.3.Características de administración	11
8.3.Definición de procesos	12
8.3.1.Tipos de procesos	13
8.3.1.Características de los procesos	14
8.3.2.Manual de procesos	14
8.3.3.Diagramas de flujo	17
8.3.4.Simbología de los diagramas de flujo.....	17
8.4.Qué es el servicio al cliente	18
8.4.1.Características de los servicios	18
8.4.2.Factores esenciales en el servicio al cliente	19
8.4.3.Calidad de servicio	19
8.4.4.Pilares.....	20
8.4.5.Estrategias para mejorar el servicio al cliente.....	20

8.4.6.Cliente	21
8.4.7.Necesidades de los clientes	21
9.PREGUNTAS CIENTÍFICAS	21
10.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
10.1.Investigación Bibliográfica	22
10.1.1.Investigación Descriptiva	22
10.2.2.Método Deductivo.....	23
10.3.Técnicas de investigación.....	24
10.3.1.Observación	24
10.3.2.Encuesta	24
10.3.3.Entrevista	24
10.4 . Instrumentos.....	25
10.4.Población y muestra	25
10.4.2.Validación del instrumento.....	26
11.ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	26
11.1.Entrevista a la propietaria del comisariato Kerly.....	26
11.1.2.Análisis de la Entrevista.....	27
11.2-Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes del comisariato Kerly	28
11.3.DESSAROLLO DE LA PROPUESTA.....	42
11.4.Datos informativos:	42
11.5.Justificación de la propuesta.....	42
11.6.Objetivos de la propuesta	43
11.6.1.Objetivos General de La propuesta:	43
11.6.2.Objetivos específicos:.....	43
11.7.Objetivo del manual	45
11.7.1.Alcance del manual	45
11.8.Descripción general de la empresa	45
11.8.1.Datos de la empresa:	45
11.8.2.Infraestructura:	46
11.8.3.Misión	46
11.8.4.Visión.....	46
11.8.5.Valores	46
11.9.Organigrama estructural	47
11.10.Descripción de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente	49
11.10.1.1.Flujograma del proceso de compras	50
11.10.2.Procedimientos de pagos a los proveedores.....	50
11.10.2.1.Flujograma del proceso de pago a los proveedores.....	51

11.10.3.Procedimientos de venta.....	52
11.10.3.1.Flujograma de los procesos de ventas.....	53
11.10.4.Procedimiento de ingreso de mercadería	54
11.10.4.1.Flujograma del proceso de ingreso de mercadería.....	55
12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)	56
12.1.Impacto social	56
12.2.Impacto económico	56
12.3.Impacto técnico	56
13.PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO:.....	57
14.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
14.1.Conclusiones	58
14.2.Recomendaciones.....	59
15.BIBLIOGRAFÍA	60
16.ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Detalle de los tipos de beneficiarios.....	4
Tabla 2: Sistema de tareas con relación a los objetivos planteados	7
Tabla 3: Productos exhibidos correctamente.....	28
Tabla 4: Productos en buen estado	29
Tabla 5: Encontrar productos buscados.....	30
Tabla 6: Información del producto (nombre, precio, cantidad).....	31
Tabla 7: Atención recibida	32
Tabla 8: Agilidad en el despacho y pago de productos	33
Tabla 10: Atención inmediata a quejas/reclamos/solicitudes.....	34
Tabla 11: Conformidad con productos entregados a domicilio	35
Tabla 12: Ambiente de trabajo agradable.....	36
Tabla 13: Instalaciones adecuadas	37
Tabla 14: Implementación de publicidad en redes sociales	38
Tabla 15: Ubicación geográfica accesible.....	39
Tabla 16: Implementación de un manual de procesos	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Productos exhibidos correctamente.....	29
Gráfico 2: Productos en buen estado	30
Gráfico 3: Productos encontrados al buscar	31
Gráfico 4: Información del producto (nombre, precio, cantidad)	32
Gráfico 5: Atención recibida	33
Gráfico 6: Agilidad en el despacho y pago de productos	34
Gráfico 7: Atención inmediata a quejas/reclamos/solicitudes	35
Gráfico 8: Conformidad con productos entregados a domicilio	36
Gráfico 9: Ambiente de trabajo agradable.....	37
Gráfico 10: Instalaciones adecuadas	38
Gráfico 11: Implementación de publicidad en redes sociales	39
Gráfico 12: Ubicación geográfica accesible.....	40
Gráfico 13: Implementación de un manual de procesos	41

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Categorías fundamentales.....	9
Ilustración 2: Mapas de Procesos	13
Ilustración 3: Croquis ubicación comisariato Kerly	45
Ilustración 4: Fachada del comisariato Kerly	46
Ilustración 5: Estructura orgánica.....	47

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:	“MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANA, PROVINCIA COTOPAXI, AÑO 2023”
Fecha de inicio:	Abril del 2023
Fecha de finalización:	Agosto del 2023
Lugar de ejecución:	Cantón La Maná, provincia Cotopaxi
Facultad que auspicia:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Licenciatura en Administración de Empresas
Proyecto de investigación vinculado:	El proyecto está vinculado al proyecto macro de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas titulado “Pymes del Cantón La Maná”.
Equipo de Trabajo:	Tutor: MBA. Mayra Elizeth Valencia Neto (Hoja de vida-Anexo 1) Investigadoras: Katty Isabel Plasencia Palomo y Vanessa Elizeth Añarumba Coro (Hojas de vida-Anexo 2 y 3)
Área de Conocimiento:	Educación Comercial y Administración.
Línea de investigación:	Administración y economía para el desarrollo sostenible de organización y sociedad.
Sub líneas de investigación de la Carrera:	Estrategia administrativa, productividad y Conocimiento.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se realizó en la ciudad de La Maná, tuvo como objetivo diseñar un manual de procesos para el comisariato Kerly, del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2023, en el cual se describe procesos para el mejoramiento del servicio al cliente de la situación actual de la empresa. Respecto al negocio se puede decir que han logrado un desarrollo notable en pocos años, captando un amplio mercado en la parroquia El Carmen, debido a los factores como la amplia experiencia de su propietaria. Sin embargo, se destacaron una serie de deficiencias derivada de :la comunicación interna, la creación de un entorno de trabajo deficiente y la falta de compromiso interno; para ello se utilizó la investigación bibliográfica, el trabajo de campo, descriptiva, los métodos inductivo y deductivo, teniendo como técnica: la observación directa, la entrevista dirigida al propietaria y las encuestas dirigidas a los clientes, mediante el desarrollo del diagnóstico de la situación actual quedo claro que en el llamado la empresa son inadecuados debido a que no se cuenta con un manual de procesos por lo que, la mayoría de los empleados desconocen sus responsabilidades, en la entrevista hacia la propietaria, se ha evidenciado la inexistencia de un manual de proceso, por lo cual se sugiere su implementación ya que beneficiará de manera directa al propietaria, empleados y clientes de la empresa comercial.

Entre los problemas que se ha podido identificar al aplicar los instrumentos de recolección de información es que existen constantes reclamos y quejas de los clientes por la mala atención o demora, envío de productos no acordados con lo solicitado y mercadería vencida por mal manejo o control por parte de la empresa. Siendo una ventaja tener un manual de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente lo cual forma parte de la propuesta de este proyecto, lo que permitirá mejorar la atención al cliente.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto de investigación se desarrolló con el fin de elaborar un manual de procesos para el comisariato Kerly del cantón La Maná, para mejorar la atención al cliente y sus actividades internas mejorando su posicionamiento en el mercado e incrementando sus ingresos económicos. Los manuales de procesos son una de las mejores herramientas modernas de gestión porque permiten a cualquier empresa u organización regular sus operaciones. La normalización es la plataforma sobre la que crece y se desarrolla, y su base estable y eficaz.

El manual también incluye los cargos o unidades administrativas involucradas, definiendo sus responsabilidades e involucramiento suelen contener formularios, autorizaciones o documentos necesarios, información y ejemplos de equipos o equipos de oficina a utilizar, y otros datos que pueden contribuir al buen desarrollo de las operaciones en la empresa. Entre ellos, se registra y transmite sin distorsión la información básica sobre el funcionamiento de cada unidad administrativa, lo que facilita las labores de auditoría, evaluación y control interno y su seguimiento, a fin de que los empleados y directivos conozcan si se está realizando o no el trabajo.

Por tanto, es vital que el comisariato Kerly cuente con uno de ellos, en donde conste toda la información respecto a las actividades que se desarrollan internamente, conteniendo la descripción de sus tareas, indicándole a los colaboradores lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayudando a la coordinación de actividades, evitando duplicidades, regulando la carga laboral y los puestos responsables de su ejecución. De contar con un manual de procesos que oriente a la organización se disminuirían los constantes reclamos y quejas de los clientes por envío de productos no acordados con lo solicitado (cuando el cliente hace uso de empresas de entrega a domicilio), mercancía averiada por mal manejo, demora en atención, mal ambiente de trabajo debido a que no conocen cuáles son las actividades que le corresponde a cada empleado, lo que provoca malestar y confusión. Con el diseño de un manual de procesos se mejorará la atención al cliente externo quién es la razón de ser del negocio y por quienes la empresa recibe sus ingresos, es muy importante invertir en ellos para poder conseguir su satisfacción y fidelizarlo.

Los beneficiarios directos del presente proyecto de investigación serán: la propietaria del negocio, sus colaboradores y los clientes, mientras que los beneficiarios indirectos serán la

población del cantón La Maná y entidades gubernamentales por los pagos de permisos e impuestos.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

El proyecto desarrollado tubo dos grupos de beneficiarios:

Tabla 1. Detalle de los tipos de beneficiarios

BENEFICIARIOS	CANTIDAD	DETALLE
DIRECTO	1	Propietaria
	15	Colaboradores
	1500	Cartera de cliente
INDIRECTO		Habitantes del cantón La Mana Servicio de Rentas Internas Cuerpo de Bomberos GAD del cantón La Maná

Elaborado por: Las autoras

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel nacional de Ecuador, se ha encontrado que diversas empresas emergentes en el mercado se ocupan a la comercialización de bienes de consumo humano y fracasan en su mayoría debido a la falta de un manual de procesos adecuadamente desarrollados para identificar los gustos y las necesidades de la población.

Sin embargo, se puede mencionar que dentro de la empresa es innegable la inexistencia de un Manual de Procesos, el mismo que permita sustentar de una manera correcta las actividades desarrolladas por el recurso humano que desempeña funciones en la misma. Un manual de procesos es un manual que permite el correcto funcionamiento de una empresa, ya que define las características de la empresa, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo lo relacionado con la organización de la gestión de la empresa. Esta iniciativa promueve la empatía entre los ecuatorianos porque entendemos que cuando se consumen nuestras cosas se utiliza una moneda que se recompensa en forma de salario o trabajo. Ecuador ha demostrado que el país tiene productos de alta calidad gracias a sus cadenas de mercado, y estas empresas tienen prioridad en la determinación de los productos nacionales. (Vivanc Vergara, 2018).

En la Provincia de Cotopaxi si bien esto es cierto luego determinar un estudio de mercado se ha concluido que la capacidad adquisitiva de las personas es un tanto baja en comparación con

las grandes ciudades como: Quito, Guayaquil, Riobamba y Cuenca de acuerdo con la Superintendencia de Control de Poder de Mercado manifiesta que a nivel nacional existen empresas de supermercados que ocupan los primeros lugares posicionándose de la siguiente manera Corporación la Favorita conformada por los supermercados: Supermaxi, Mega maxi, Aquí, Gran Aquí y Super Aquí seguida por la Corporación el Rosado la misma contiene algunas empresas, entre las más representativas están: Mi Comisariato, como la principal de su negocio, Mi Juguetería, Río Store y Supervine. En base a lo expuesto la empresa que lidera el mercado en Cotopaxi es la corporación la favorita teniendo mejor acogida, esto se debe en gran parte a la utilización de un manual de procesos que ayuda a mejorar dicha empresa ya que han permitido llegar al cliente para cubrir sus necesidades creando un vínculo de fidelidad existen muchos problemas sobre el no contar con un manual de procesos el cual establece el qué, cómo, cuándo quien, para cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa debe tener esta definiciones para poder actuar de manera más eficaz y eficiente (Chafra, 2022).

La atención al cliente juega un papel esencial en el desarrollo de una empresa, dentro del Cantón La Maná existen varias empresas que tienen como finalidad principal brindar el mejor servicio al cliente dándole la importancia que se merece. Además, en este Cantón existe una permanente preocupación social por brindar un servicio de calidad, buscando así alternativas que lleven a solucionar aquellos problemas que desde hace muchos años atrás se vienen manteniendo en el ámbito competitivo. Cada vez se hacen señalamientos a la falta de instrumentos administrativos que ayuden en el mejoramiento al trato que se brinda a los consumidores, perjudicando así el desarrollo de la empresa y de todos los que conforman la misma.

Algunos de los problemas que presenta el Comisariato Kerly son: constantes reclamos y quejas de los clientes por la mala atención o demora, envío de productos no acordados con lo solicitados y mercancía averiada por mal manejo. Se presentan también problemas en su comunicación interna, generando un mal ambiente de trabajo y falta de compromiso interno, lo que deja a la luz la falta de organización en la empresa. Problemas presentados debido a que no cuentan con un manual de procesos que los oriente en sus actividades diarias. Dado que el cliente externo es la fuente de ingreso de la organización, es muy importante invertir en la mejora del servicio, para poder conseguir la satisfacción del mismo e incrementar los ingresos económicos y continuar con la estabilidad de la empresa.

Ante lo expuesto el presente proyecto busca implementar un manual para mejorar el servicio al cliente valiéndose de herramientas administrativas en busca de mejorar las actividades internas del comisariato Kerly (Chafla, 2022) .

5.1. Formulación de problema

¿De qué manera un manual de funciones mejorara la atención al cliente en el Comisariato Kerly del Cantón La Maná, provincia Cotopaxi?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Diseñar un Manual de Procesos para el mejoramiento a la atención al Cliente en el Comisariato Kerly del Cantón La Maná.

6.2. Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la administración y la construcción de un manual de procesos para la empresa, que permita la organización correcta de sus actividades.
- Determinar la situación actual del Comisariato Kerly respecto a sus procesos y la atención al cliente, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información.
- Elaborar un manual de procesos para mejorar el servicio al cliente del comisariato Kerly.

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

Tabla 2: Sistema de tareas con relación a los objetivos planteados

Objetivos Específicos	Actividades	Resultado de la actividad	Medios de verificación
Fundamentar teóricamente la administración y la construcción de un manual de procesos para la empresa, que permita la organización correcta de sus actividades.	*Investigación bibliográfica en fuentes físicas y digitales.	*Marco teórico	*Fuentes bibliográficas: libros, artículos científicos, repositorios digitales y páginas web.
Determinar la situación actual del Comisariato Kerly respecto a sus procesos y la atención al cliente, mediante la aplicación de instrumentos recolección de información.	*Diseño del cuestionario para la entrevista al Ing. Chalco Villa Mirian Domitila gerente de propietaria de Comisariato Kerly. *Diseño del cuestionario para la encuesta a los clientes del Comisarito Kerly.	*Conocimiento de los procesos para el mejoramiento del servicio al cliente que se llevan a cabo y la satisfacción del cliente.	*Entrevista a la propietaria. *Encuesta a los clientes fijos de la empresa.
Elaborar un manual de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente para el comisariato Kerly.	*Identificación y clasificación de los procesos del Comisariato Kerly.	* Manual de procesos para mejorar el servicio al cliente.	*Manual de procesos en base a la fundamentación teórica.

Elaborado por: Las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un manual de procesos para el Comisariato Kerly del cantón La Maná, para lo cual se recurrió a consultar otras investigaciones que aportaron con este proyecto, las cuáles se mencionan a continuación:

8.1. Antecedentes investigativos

Proyecto 1 Diseño del manual de procedimientos para el área de producción de la empresa Ecuca cauchos

El presente proyecto según Chalfla (2022).

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un manual de procedimientos para el área de producción de la empresa ECUACAUCHOS de la ciudad de Riobamba, con el fin de optimizar los recursos; La información para ello se recolectó a través de entrevistas a los trabajadores que laboran en el área de producción, una entrevista al director de la empresa y varias visitas a las instalaciones de la empresa. El 100% de los trabajadores supieron manifestar que las indicaciones de sus actividades las reciben verbalmente y tienen problemas sobre cuáles son sus actividades y en la gerente general de la empresa mostro desconocimiento sobre diseño de manual de procedimientos. En la investigación se constató que existe ausencia de un manual de funciones debido a que todo se lo realiza de manera empírica lo cual pone en duda la confiabilidad de la información sobre el uso de los recursos. Como parte del proyecto de propuesta se elaboró un manual de procedimiento que contiene los macro procesos de fabricación de boliche, fabricación de balones deportivos y depósito de almacenamiento y un total de 19 procesos con sus respectivos diagramas de actividades fichas de proceso y fichas de indicadores es buen idea de profundizar en cuestiones relacionadas con procesos y operaciones en el área de producción con el fin de mejorar la empresa (p.17).

Proyecto2 Diseño de procesos para Gestión Administrativa y Operativa del Comisariato la Habana

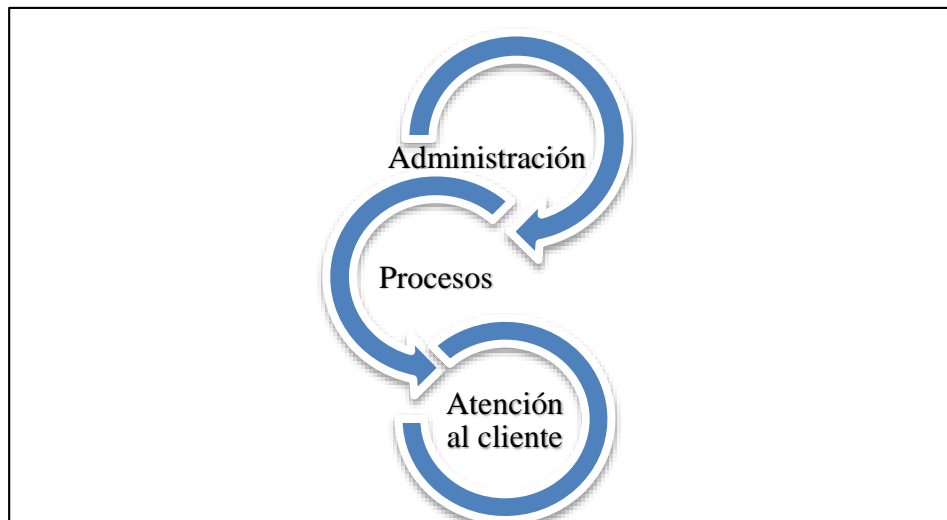
El presente proyecto según los autores Morales & Zhangallimbay (2019).

La actualidad, el comisariato de La Habana, ubicada en la ciudad de Huaquillas, atraviesa problemas administrativos y operativos por la deficiente organización en la selección y contratación de su personal. Problemas que no se pueden solucionar de inmediato porque no se procede con cautela El hecho es que los empleados no cuentan con la misión, visión y metas de la empresa, lo que afecta su estructura y compromiso, y esto a su vez afecta el desarrollo y

el clima organizacional. Sin embargo, el presente estudio busca mejorar la gestión tanto administrativa como operativa dentro de la Comisariato de La Habana. En este proyecto se diseñará la estructura organizacional de la empresa y a la vez se creará un plan de inducción para informar a los empleados qué funciones cumple cada puesto, lo que permitirá al Comisariato La Habana desarrollar estrategias para mejorar sus procesos para alcanzar los objetivos específicos que permitan realizar el estudio. Lo anterior se basa en información relevante extraída de las entrevistas y encuestas realizadas. El primer capítulo trata sobre el marco teórico en el que utilizamos teorías relevantes para este caso, el segundo capítulo trata sobre el marco metodológico que nos ayudará a orientar mejor el proyecto, el tercer capítulo trata sobre el análisis de los resultados presentados y finalmente en el cuarto capítulo La propuesta planteada sirve para mejorar los procesos administrativos (p.8).

8.2. Categorías fundamentales

Ilustración 1: Categorías fundamentales



Elaborado por: Las autoras

8.2.1. Concepto de Administración

Según Quiroa (2020).

La gestión es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y controlar los recursos para utilizarlos de manera más eficiente para lograr los objetivos de una institución. Para que la administración alcance sus objetivos, debe hacer un uso coordinado de los recursos humanos, intelectuales, materiales, tecnológicos y financieros de que dispone. Se trata de la estabilidad, conservación y crecimiento de los grupos sociales o instituciones. La persona clave en la

administración es el administrador en este sentido, la tarea de la administración es lograr los fines a través de la subordinación de otra persona, lo que requiere una relación jerárquica en la que uno trabaja bajo el liderazgo de otro. La gestión se puede aplicar en instituciones formales e informales. Las instituciones formales se rigen por reglas y leyes escritas para funcionar como un estado o una corporación. (pág. 1).

Según los autores Pérez & Gardey (2021).

Concluyeron que el concepto de la administración hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. El término también se puede utilizar para designar una autoridad pública, como el gobierno de un territorio, o los encargados de una entidad privada, como los directores de una empresa. Por otro lado, la administración pública de un estado se compone de una serie de organismos que se encargan de la implementación de los principales lineamientos para el cumplimiento de las leyes y reglamentos. Los edificios públicos y los funcionarios forman también la administración pública, que aparece como el nexo entre el poder político y la ciudadanía.

En base a las definiciones anteriores, la administración se basa en el proceso de diseñar y mantener un ambiente eficaz para alcanzar los objetivos establecido, en otras palabras, es una actividad esencial en todos los niveles de una organización tomando en cuenta distintos puntos como la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros administrativos, materiales tecnológicos de una organización.

8.2.2. Importancia de administración

Desde el punto de vista de Galileo (2023).

La administración dentro de una empresa tiene la tarea de administrar adecuadamente los activos empresariales con el fin de lograr el objetivo trazado por la organización. El concepto de administración de empresas se refiere a un método y práctica organizativa basada en la gestión de empresas comerciales con el objetivo de conducir las a la mayor optimización posible. (p. 2).

Por otra parte, Perez (2021).

Nos manifiesta que la administración es tan antigua como la misma humanidad, como ser, desde que existió un jefe y un subordinado se hizo palpable la necesidad de administrar, es

así como a partir de este hecho y manera se administraron los grandes imperios de Roma y Egipto. Este tipo de administración se constituye como una "administración empírica". Más tarde se aplicó el método científico a la dirección de los negocios y apareció la administración científica moderna. Es así, como la administración adquiere gran importancia por constituirse en un proceso necesario para aquellos esfuerzos colectivos, ya estos, públicos – privados, civiles o militares, grandes o pequeños (p.5).

Por lo tanto, es relevante saber la importancia de la administración donde se desarrolló las principales herramientas y técnicas que sirven para aprovechar de la mejor manera los recursos donde se base en el poder planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos hacia la estabilidad y el crecimiento de las organizaciones.

8.2.3. Características de administración

Montoya (2021), ha afirmado lo siguiente.

Hay 7 características de la gestión: universalidad, medios para lograr objetivos, jerarquía, tipología, flexibilidad, interdisciplinariedad y valor instrumental.

- **Es universal:** Lo cierto es que este tipo de práctica se puede implementar en cualquier tipo de organización, proceso administrativo o grupo social. También en el sector privado o público.
- **Unidad jerárquica:** De hecho, se desglosan diferentes puestos de liderazgo, que entre otras cosas están a cargo de la dirección, jefes de departamento, subordinados. La jerarquía puede variar dependiendo de las necesidades de la empresa.
- **Interdisciplinariedad:** Lo bueno de las características de la gestión es que puede estar íntimamente ligada a cualquier tipo de ciencia que involucre métodos, principios y procesos a realizar.
- **Medios para lograr objetivos:** Gracias a la gestión, se logra una tarea u objetivo final. Sin ellos, prevalecerían el desorden y la ineficiencia.
- **Flexibilidad:** Puede adaptarse a las necesidades y estrategias a implementar. No es rígido y puede variar siempre que sirva para el mismo propósito.
- **Valor instrumental:** Lo que hace de la administración una administración son sus aplicaciones y los principios en que se fundamenta. Estos son fáciles de aplicar a cualquier tarea, trabajo, sociedad, organización, entre otras cosas.

- **Tipología:** Se divide en muchos tipos, por ejemplo: administración moderna, administración tradicional, administración educativa, administración judicial, administración pública y otros.

En resumen, la gestión es una disciplina que tiene las cualidades necesarias para asegurar que “las cosas se hagan”, utilizando métodos y técnicas que controlan eficientemente las actividades y procesos de la organización. Gracias a sus características, también es posible realizar tareas que no forman parte del sistema dominante de manera delimitada, ya que la práctica administrativa contribuye de manera eficaz y eficiente a la coordinación de acciones, actores y elementos.

8.3. Definición de procesos

De acuerdo con Westreicher (2020).

Es un concepto aplicable a muchos campos, incluyendo la economía, la química, la informática, la biología y la física. Un proceso, entonces, es generalmente un conjunto de operaciones realizadas en un orden específico y con un objetivo específico. Tenga en cuenta que hemos etiquetado un proceso como un producto de la acción humana. Sin embargo, también existen aquellos procesos naturales consistentes en fenómenos sucesivos en los que no interviene la mano humana. Con esto queremos decir, por ejemplo, que el agua de mar se condensa y se convierte en nubes que luego provocan la lluvia.

Mientras el autor DocuSign (2020).

En general, un proceso es una serie secuencial de acciones realizadas para lograr un objetivo específico. En el entorno microeconómico, un proceso consiste en una secuencia lógica y planificada de pasos llevados a cabo con la intención de lograr un propósito específico. Por lo tanto, la estructuración de procesos es fundamental para que las organizaciones realicen sus actividades y alcancen excelentes resultados.

Es decir, el proceso es un conjunto de actividades planificadas que contribuyen al logro de los objetivos y consiste en estructurar procesos e implicar la participación de una serie de personas y recursos materiales de esta manera, gestionar y mejorar sus procesos, y tomar acciones en apoyo de sus políticas e Implementar la estrategia y satisfacer plenamente a los clientes.

8.3.1. Tipos de procesos

Según Leonardo & Quiroz (2021).

Lo primero que debes saber es la definición del proceso. Según la norma ISO 9001, es un conjunto de actividades que están conectadas o interactúan y que convierten elementos de entrada en resultados.

Debes saber que existen básicamente tres tipos de procesos:

- **Procesos Estratégicos:** son los procesos que definen las estrategias, políticas y objetivos de la empresa. Conectado al primer nivel de gestión.
- **Procesos operativos:** son aquellos que están directamente relacionados con la realización del producto y/o la prestación del servicio prestado al cliente.
- **Procesos de soporte:** Son procesos que dan soporte a los procesos operativos. Suelen relacionarse con procesos relacionados con recursos y mediciones.

Mientras el autor Rodríguez (2023).

Menciona que el manual de procedimientos es una herramienta que le permite a esta organización estandarizar la ejecución de los procesos internos en todas las áreas de la empresa. Este ejemplo contiene un mapa de procesos que ilustra las acciones que se llevan a cabo en diferentes áreas; por ejemplo, gestión, operaciones, soporte y evaluación. Esta adición sirve de apoyo para ilustrar gráficamente el flujo de trabajo en la empresa.

Ilustración 2: Mapas de Procesos



Fuente por: Rodríguez (2023).

8.3.1. Características de los procesos

Según Gutiérrez (2017).

Un proceso es la suma de varias actividades; hoy prácticamente todas las normativas como ISO 9001:15 Calidad, ISO 14001:15 Ambiental, IATF 16949:16 Sistema de Gestión Automotriz, etc. tienen un enfoque basado en procesos. Una tendencia importante en toda la normativa internacional es el mapa de procesos que se genera en una organización porque de ahí se administran todas las operaciones.

- Un proceso debe tener (entradas y salidas).
- Un líder que coordine a las personas no necesariamente necesita hacer todo, pero debe ser el responsable y coordina a los involucrados.
- Métricas, medibles y adecuadas al proceso.
- Todo proceso se puede subdividir en subprocesos.

8.3.2. Manual de procesos

Según Ortiz (2021).

El manual de procesos es también conocido como manual de procedimientos que permite que una empresa establezca los estamentos políticos, normas, reglamentos y sobre todo la organización, tomando en cuenta que debe ser escrito en un lenguaje sencillo. Aun así, muchas empresas no realizan este tipo de documentaciones al considerarlo innecesario y complicado de realizar. Pero lo que no saben es que los manuales son una guía esencial, sobre todo aquellos que rigen la calidad de todo lo que realizan. El manual incluye las agencias o unidades administrativas involucradas, indicando sus responsabilidades. Por regla general, contienen información básica sobre el funcionamiento de todas las unidades administrativas que facilitan las labores, es indispensable contar con manuales y políticas de gestión en una empresa no importa si son pequeñas o grandes pues con estos podrían establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo sus actividades con éxitos. Un punto importante es que esta guía debe ser leída por todo el personal de la empresa, principalmente por aquellos que se integran a la institución y debe contener básicamente: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos y los productos o servicios (p. 8).

De acuerdo con el autor Gómez (2020).

El manual es una herramienta vital para el desarrollo del control interno. Debe incluir todas las actividades a realizar y definir las responsabilidades de los funcionarios involucrados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales en el proceso de diseño e implementación del sistema de control interno. Dentro del sistema de control, debe elaborar los procedimientos integrales que conforman la base para desarrollar adecuadamente sus actividades para poder establecer responsabilidades de los responsables de todas las áreas, generar información útil y necesaria, establecer medidas de seguridad, controles, etc. Autocontrol y objetivos implicados en el cumplimiento de la función empresarial y el control interno es muy importante en una organización para cualquiera entidad los cual son el punto partida y soporte principal para llevar a cabo los cambios que se llega alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia (p.8).

Las conceptualizaciones anteriores, se refiere al documento que contienen la toda información de los empleados que necesitan crear experiencias fenomenales con los clientes, es más fácil usar un manual que servirá como herramienta para promocionar más información para los empleados y así identificar los temas de información del servicio al cliente y formar empleados eficaces que contribuyan al cumplimiento de la función empresarial.

La importancia del manual de procesos

Según Alvares (2021).

El manual de procesos es aquellas herramientas que permite que toda la organización mantenga su estado de funcionamiento tal como políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar que las tareas se realicen de manera eficaz y segura. Un manual es un documento que coteja o agrupa los diversos procesos necesarios para llevar a cabo una tarea o actividad en la organización. (p.17).

Mientras el autor Gestipolis (2020).

La administración es importante porque, como señala el organismo responsable del progreso económico organizado de esto se puede concluir que es fundamental no solo para el éxito de las empresas con fines de lucro, sino también para la sociedad en su conjunto y para cada individuo que forma parte de ella. Ciertamente, la gestión es transversal a un gran número de actividades humanas y tiene un fuerte sentido de ubicuidad. Por lo que está presente tanto a nivel individual como grupal, en el hogar, en las escuelas, en los hospitales, en los bancos, en

las fundaciones, en las instalaciones deportivas, en las comunidades, en las gobernaciones, en los estados (p.12).

Según Álvarez & Gestipolis concluyeron que una organización es importante que abarquen los diversos procesos para completar una actividad dentro de una organización. De esta forma se logra una adecuada comunicación, de manera organizada y sistemática. Es decir, una administración de alto desempeño nos ayuda alcanzar el progreso y el desarrollo de la sociedad.

Objetivos de manuales de procedimientos

Según Alvares (2021).

Informar a todos los empleados de los objetivos, responsabilidades y políticas asociadas con cada tarea: garantizar una forma de trabajo coherente, evitar la duplicación e identificar omisiones (p. 21).

Para Gómez G (2020).

El Objetivo y políticas del proceso que está preparado para obtener información detallada, ordenada, sistemática y completa que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información relacionada con las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las diversas operaciones o actividades que se realizan en una organización (pág. 11).

- Desarrollar y mantener una línea de autoridad para complementar los controles organizacionales.
- Una definición clara de los roles y responsabilidades de cada departamento y las actividades de la organización ayuda a eliminar posibles vacíos o áreas de responsabilidad indefinidas.
- Contar con un sistema de contabilidad que proporcione información oportuna, completa y precisa sobre los resultados de toda la organización.
- Disponer de un sistema de información para la gestión y los distintos niveles de gestión, basado en datos registrales y documentos contables, diseñado para dar una imagen suficientemente informativa de las operaciones y exponer claramente cada uno de los procedimientos.

- Contar dentro de la estructura de la empresa con un mecanismo denominado evaluación y autorregulación, que asegure un análisis eficaz y la máxima protección contra el error, el fraude y la corrupción.
- Contar con un sistema presupuestario que establezca un proceso de control de las operaciones futuras, asegurando la gestión planificada y las metas futuras.
- Disponer de controles válidos para que se promueva la responsabilidad y el desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio, evitando así la necesidad de controles superfluos y ampliando los necesarios (p. 11).

8.3.3. Diagramas de flujo

Según Cárdenas (2022).

Un diagrama de flujo consiste una representación gráfica que muestra los pasos y relaciones para alcanzar el objetivo común. Visualmente, puede ver la relación secuencial usando descriptores, rectángulos, rombos, círculos, flechas, prismas circulares y otros símbolos.

8.3.4. Simbología de los diagramas de flujo

Según Cárdenas (2022).

El diagrama de flujo del proceso donde se empieza a utilizar los símbolos comúnmente utilizados en este tipo de formato.

- **Óvalo:** se utiliza para indicar el comienzo y el final del diagrama de flujo del proceso.
- **Rectángulo:** Indica una fase del proceso a través de acciones claras.
- **Hash:** se usa para marcar una división o decisión positiva (sí) o negativa (no) de un tramo que cambia la dirección de los siguientes tramos.
- **Flechas:** Marcan la dirección de todos los elementos del diagrama de flujo.
- **Triángulo invertido:** Indica cuándo se archivó un documento o se creó un archivo.
- **Decisión.** Sirve para indicar puntos donde se toman decisiones, si, no.
- **Documento:** Documento/Registro.
- **Archivo:** se utiliza para reflejar las acciones de archivo de un documento o archivo.

Las etapas del diagrama de flujo del proceso de la empresa en canal en su dinámica de cambio de producto. Los óvalos sirven para indicar el principio y el final, los rectángulos para las

acciones de cada fase, los rombos para las horquillas (sea o no del modelo solicitado por el cliente) y por supuesto las flechas que marcan la dirección (Cardenas , 2022).

8.4. Qué es el servicio al cliente

Desde el punto de vista de Vizcaíno (2018).

El servicio al cliente es una acción realizada para mejorar la experiencia del cliente y se refiere a cualquier acción realizada para los clientes antes, durante y después de su compra. También conocido como servicio al cliente, esto es para garantizar la satisfacción con un producto o servicio. Este proceso involucra varias fases y factores. Nos referimos únicamente al momento en que un cliente realiza una compra, pero también a lo que ocurre antes, durante y después de adquirir un producto o utilizar un servicio. Un buen servicio al cliente significa no solo responder a las preguntas de los clientes, sino ayudarlos incluso cuando ni siquiera han solicitado nuestra ayuda, anticipándonos a lo que necesitan y satisfaciendo sus necesidades de manera efectiva. Hay otros aspectos como la amabilidad, la calidad y la cordialidad que también influyen en el servicio ofrecido. (p. 54).

Es decir que el servicio al cliente se enfoca en los consumidores durante y después de la compra de un producto o utilización de un servicio por lo cual es la forma en que una empresa cuida a sus clientes es un esfuerzo de equipo, brindar un buen servicio al cliente es una parte vital de la gestión de un negocio.

8.4.1. Características de los servicios

Según Sánchez (2020).

Las características del servicio fundamentales son las siguientes:

- **Intangibles:** No se pueden ver ni tocar. No son como un activo que tocamos, usamos, guardamos.
- **Indivisible:** Aunque los paquetes de servicio se pueden comprar por separado, existe una unidad mínima indivisible. Cuando vamos a un hotel, pagamos por un servicio. Incluso podríamos pagar por hora, pero ese es el servicio.
- **Heterogéneas:** Son muy diversas y diversas. Eso es lo que entendemos por la amplitud de su significado. Encontramos servicios relacionados con la consultoría, la banca, la contabilidad, la hostelería o el ocio.

- **No almacenable:** En principio, los servicios no se pueden almacenar. En este sentido, la prestación y el consumo del servicio se dan simultáneamente. Por ejemplo, si nos atiende un camarero en un restaurante del sector servicios, no podemos guardar ni guardar ese servicio.

8.4.2. Factores esenciales en el servicio al cliente

Según Castillo (2019).

Para algunos esta es la solución, para otros no servirá de nada. Y es probable. Sin embargo, si nos centramos en este elemento tan valorado, pero a veces tan descuidado, no tenemos que ser el mago Merlín para darnos cuenta de que un buen servicio al cliente no es lo correcto si queremos llamar la atención extraordinariamente en nuestra educación permanente para un producto del azar. Al principio, por supuesto, está la correcta adquisición y selección de los socios de cooperación.

- **Actitud:** Dar un buen trato y servicio al cliente requiere un cambio completo de algo que está fuera del control de la empresa y eso se llama actitud.
- **Estudio de competencia:** consiste en identificar a los principales competidores, ya sean competencia directa o competidores indirectos con una investigación que revele sus fortalezas y debilidades en comparación con las tuyas.
- **El conocimiento de tu producto o servicio:** Definitivamente no podemos vender algo que no conocemos o en lo que no creemos (p. 3).

8.4.3. Calidad de servicio

Según Cardozo (2021).

La calidad de un servicio se refiere al cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al utilizar un servicio. Es un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio al cliente y la relación consumidor-consumidor. El consumidor estará satisfecho con el apoyo y regresará más a menudo porque recibió calidad en su transacción y esta es la clave para construir buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable que garantice a los clientes dejar una buena impresión y brindar servicio de calidad, ayuda a corregir errores, ya que es posible identificar los momentos en que los consumidores necesitan más ayuda.

Con base en la definición anterior, podemos afirmar que la calidad de servicio no solo nos permite mejorar la relación con los clientes, sino también que el cliente esté satisfecho que esta

área también puede ser utilizada para desarrollar estrategias que alcancen la organización interna de la empresa y ayuden a los equipos a organizar mejor su para cumplir con los requisitos y optimizar los procesos.

8.4.4. Pilares

Estar satisfecho con la atención y el servicio personalizado, con compromiso y eficiencia, redundando en mayores ingresos y menores costos para la organización. Un cliente satisfecho volverá a consumir en la misma empresa y además de vuelve un cliente fiel, también puede atraer a otros clientes potenciales y eso se denomina que un comprador que ha obtenido un buen servicio hablará bien de la marca y del servicio recibido, lo que hará que atraiga a nuevos clientes potenciales es por ello, la importancia del buen servicio al cliente no debe ser vista solo a corto plazo, sino más bien a largo, ya que tiene un potencial enorme a la hora de ampliar las ventas (p. 26).

8.4.5. Estrategias para mejorar el servicio al cliente

Así mismo manera Agustín (2019).

El más común es el mal servicio, que se debe a la falta de atención al cliente. Si los correos electrónicos no son respondidos, en fin, todo esto afecta las ventas que puedes tener y también la reputación de la empresa, escuchar al cliente, aplica encuestas de satisfacción, crea confianza en el cliente, conoce 4 tipos de lealtad del cliente, define los KPIS de servicio al cliente correctos.

Para Douglas (2022).

Para ayudarlo a brindar el servicio excepcional que merecen sus clientes, aquí hay 5 estrategias de servicio al cliente para aumentar la satisfacción.

Entonces así:

- Recopilar datos en un solo lugar
- Categorizar comentarios en positivos, negativos y neutrales.
- Analizar comentarios y reconocer patrones.
- Informe a su equipo sobre los incidentes más importantes.
- Crear nuevas estrategias de atención al cliente.

- Vuelva a evaluar periódicamente este flujo para asegurarse de que siga siendo apropiado.

8.4.6. Cliente

Según Bembibre (2023).

Un cliente, tanto como las empresas como en el marketing es un individuo, sujeto o entidad que accede a los recursos, productos o servicios de otra persona. En el caso de las empresas, el cliente es la persona que, por medio de una transacción financiera que adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.). Un cliente es sinónimo de comprador o consumidor y se categoriza como activo e inactivo, compras frecuentes u ocasionales, compras de alto o bajo volumen, clientes satisfechos o insatisfechos y si son prospectos. El vendedor debe asegurarse de considerar tanto las necesidades como las expectativas de cada cliente. Asegurarse de tomar en cuenta tanto las necesidades como las expectativas de cada cliente.

8.4.7. Necesidades de los clientes

Según Ormeño (2019).

El mayor objetivo de una empresa o negocio es cubrir con todas las necesidades de sus Clientes es así como mediante este proporciona los productos en el momento, lugar y cantidad En que los demande, todo ello al mínimo coste a la comodidad de sus clientes. Como se explicó en el párrafo anterior, la función lógica tiene como misión fundamental hacer llegar el Producto al cliente.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cómo aportó la fundamentación teórica en la construcción del manual de procesos para el Comisariato Kerly?

La fundamentación teórica fue producto de la investigación bibliográfica en diferentes fuentes como proyectos de investigación, libros, artículos científicos, y páginas web, en dónde los diferentes autores proporcionaron esa guía tan necesaria para la estructuración de un manual de procesos para el Comisariato Kerly.

¿Cuál es la situación actual del Comisariato Kerly respecto a sus procesos y la atención al cliente?

Durante el proceso de la investigación se conoció la situación actual de la empresa mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información como el cuestionario de encuesta realizado a los clientes y una entrevista realizada a la propietaria, en dónde se reflejó que no se encuentran identificados los procesos en el negocio, y respecto a la atención al cliente la propietaria manifiesta que se brinda una buena atención pero suelen existir quejas o reclamos que tratan de solventar.

¿Cuáles fueron los procesos para el mejoramiento del servicio al cliente que formaron parte del manual de procesos del Comisariato Kerly?

Mediante una observación directa se pudo identificar los siguientes procesos mejoramiento del servicio al cliente fueron los: proceso de compra de mercadería, procesos de venta, proceso de pago a proveedores y proceso de ingreso de mercadería, con esta información se procedió a elaborar el manual de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Investigación Bibliográfica

De acuerdo con (Baena, 2019).

La investigación bibliográfica es una técnica que consiste en seleccionar y recopilar información mediante la lectura y crítica de documentos y fuentes bibliográficas de bibliotecas, hemerotecas, literatura y centros de información.

Esta técnica de investigación en el proyecto fue muy importante porque permitió validar la información utilizada para definir los diversos conceptos que se utilizó durante el desarrollo del proyecto.

10.1.1. Investigación Descriptiva

Según (Alban, 2020).

El propósito de la investigación descriptiva es comprender situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de actividades, objetos, procesos y personas, su característica básica es sugerir explicaciones correctas. En la investigación descriptiva, su principal preocupación es revelar algunos aspectos básicos de la homogeneidad de fenómeno del conjunto de características.

Se empleó este tipo de investigación porque ayudó a visualizar las características del objeto de estudio y condiciones que afectan al estado actual de la empresa en este caso el comisariato Kerly.

10.1.2. Investigación de Campo

La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. Aunque este tipo de investigación se realiza en la naturaleza o ambientes que no son controlables, puede ser llevado a cabo con los pasos del método científico (Baena P. G.2019).

La investigación de campo se utilizó al realizar las encuestas a la población objeto de estudio, así como la entrevista a la gerente propietaria de Comisariato Kerly.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método Inductivo

La inducción es una forma de razonamiento que consiste en derivar conocimientos generalizables a partir de conocimientos específicos. Así, va de la observación de fenómenos particulares a la formulación de conclusiones generales (Baena, 2019).

Fue necesario utilizar este método para el proyecto, porque con base a la experiencia del cliente, de pueden emitir criterios más generalizados.

10.2.2. Método Deductivo

El método deductivo es una estrategia de razonamiento utilizada para deducir una conclusión lógica de un conjunto de premisas o principios en base a los resultados obtenidos para que al final obtener un análisis interpretativo a nuestro proyecto en general y se desarrollan con base a hechos o prácticas particulares (Baena, 2019).

Este método fue de gran ayuda al momento de deducir aspectos particulares partiendo de la entrevista al gerente del negocio.

10.3. Técnicas de investigación

10.3.1. Observación

Según Neill & Cortez (2018) .

La observación es un método que utiliza el sentido de la vista para prestar atención al comportamiento o las características del objeto o cosa que se estudia. Para que la observación se considere formalmente un método de investigación, debe planificarse de acuerdo con un objetivo y permitir la medición y el registro de hechos observables.

Esta técnica fue empleada al observar el entorno de trabajo del Comisariato Kerly, el comportamiento de los empleados y el reaccionar de los clientes, así como identificar diferentes procesos internos.

10.3.2. Encuesta

Una encuesta es un procedimiento de investigación cuantitativa en el que el investigador recopila información mediante un cuestionario prediseñado sin cambiar el contexto o el fenómeno en el que se recopila la información, ya sea que se presente en forma de tríptico, diagrama, tabla o texto (Perú, 2022).

En esta investigación se aplicó encuestas a los clientes fijos del Comisariato Kerly.

10.3.3. Entrevista

Una entrevista se define "una entrevista dada con un propósito específico que va más allá de los simples hechos de la entrevista". Es una herramienta técnica muy útil en la investigación cualitativa para la recolección de datos (Perú, 2022).

Esta información puede luego ser procesada estadísticamente según el objetivo de investigación para ello recurrimos al señor propietaria del Comisariato Kerly quien nos proporcionó la información necesaria para la presente investigación.

10.4. Instrumentos

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática, sobre los hechos y análisis que interesan en una investigación la evaluación puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (Muñoz, 2021).

Este instrumento fue de gran ayuda para obtener información para el desarrollo del manual de procesos y poder previamente identificarlos.

10.4.1 Población y muestra

Población sea usualmente más usada para hacer alusión a una comunidad humana, también puede aplicar a otros animales puede hablarse de poblaciones de países, localidades o cualquier delimitación geográfica con autonomía política, la población de una ciudad es importante, porque gracias a eso podemos calcular la muestra y así poder mejorar cualquier empresa.

La población de clientes del Comisariato Kerly es de 1500 de acuerdo con la información proporcionada por la propietaria de la empresa, de la cual se procedió a calcular su muestra. En cuanto a la entrevista de la propietaria, no se hizo el cálculo de la muestra debido a su número reducido.

Cálculo de la muestra de clientes del Comisariato Kerly

FÓRMULA:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1500 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1,4406}{4.7079} n = 306$$

De acuerdo con la muestra aplicada para poblaciones finitas, se obtiene una muestra de 306 clientes a ser encuestados.

10.4.2. Validación del instrumento

La validación de los instrumentos se estructuró la elaboración interrogante con opciones en escala de Likert, la validación de los instrumentos tanto para la entrevista como para las encuestas fue a través de expertos, en donde los docentes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi-Extensión La Maná colaboraron con sus conocimientos y observaciones que fueron acogidas.

La confiabilidad fue realizada para verificar la consistencia y relación de las preguntas, para tal efecto fue necesaria la aplicación de una encuestas ya que el comisariato Kerly cuenta con su propio cartel de cliente fijo que es de 1500 clientes la cual se aplicó en la muestra la formula finita la cual nos reflejó 306 personas a encuestar.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1 Entrevista a la propietaria del comisariato Kerly

Entrevistadoras: Katty Plasencia - Vanessa Añarumba

Entrevistado: Chalco Villa Miriam Domitila

1. ¿Cuánto tiempo de funcionamiento lleva su negocio?

Más de 20 años

2. ¿Con cuántos trabajadores cuenta actualmente?

15 colaboradores.

3. ¿En el año 2022 su nivel de ventas subió o bajo respecto al año anterior?

En el año 2022 fueron disminuyendo las ventas.

4. ¿En lo que va de este año 2023 como se encuentra la situación de su negocio, incrementó o disminuyó el nivel de ventas?

La situación actual de la empresa está en procesos de crecimiento con respecto al año anterior estaba disminuyendo las ventas.

5. ¿Cuál cree que sea la causa de este panorama actualmente?

La calidad en el servicio, atención al cliente y los precios.

6. ¿Considera que sus colaboradores ofrecen una buena atención al cliente y éste se siente satisfecho al respecto?

Todo el personal se encuentra motivado.

7. ¿Ha recibido quejas o reclamos por parte de clientes respecto a la atención recibida?

Tenemos infinidad de clientes y de todo tipo, y sí tenemos presencia de reclamos, pero siempre hay que tomar con calma y tratar de dar solución a los inconvenientes.

8. ¿Existe un manual de procesos para su empresa?

La empresa se encuentra en constante cambio y no disponemos de un manual de procesos

9. ¿Considera indispensable que se elabore un manual de procesos para el comisariato Kerly? ¿Por qué?

Sí, Es muy importante para mejorar.

10. ¿Qué procesos se desarrollan en su empresa actualmente?

Hay varias actividades que se desarrollan a diario, pero no los tengo estructurados.

11. ¿Su negocio cuenta con una misión, visión y valores empresariales debidamente establecidos?

Misión ofrecer el mejor servicio a todos los clientes.

Visión ser líder en el cantón con productos y servicios de calidad.

En cuanto a valores no están plasmados.

11.1.2. Análisis de la Entrevista

Con el desarrollo de la entrevista a la propietaria del comisariato Kerly, Ing. Miriam Chalco nos manifestó que su empresa tiene más de 20 años dentro del mercado competitivo en el Cantón La Maná, Parroquia el Carmen, en el cual la empresa se ha ido revolucionado durante años dentro del Cantón gracias a los clientes fijos y no fijos, actualmente el comisariato Kerly cuenta con 15 trabajadores donde que brinda servicio a los clientes y también nos comenta que en cada año sus ventas iban en crecimiento, su objetivo es lograr obtener un mayor

posicionamiento en el mercado , mientras que el año 2022 y 2023 sus venta estaba disminuyendo. Unas las causas de las cuales va en crecimiento la empresa es la calidad de servicio, la atención al cliente y los precios económicos, los problema que tuvo en año 2022y el inicio del año 2023 hubo pérdidas de ventas con respecto a las quejas reclamos por parte de los cliente respecto a la atención nos comenta que tienen infinidad de clientes de todo tipo y si tienen presencia de reclamos pero siempre lo toman con calma y tratan de dar solución, una de las preguntas frecuentes de esta investigación es si cuentan con un manual de procesos para su empresa la cual nos comentó que están en constantes cambios y que actualmente no cuentan con un manual de proceso para su empresa la cual sería importante para mejorar el servicio al cliente, El comisariato Kerly tiene varios procesos según su propietaria, pero no están definidos, se conoció también que sí cuentan con misión y visión en cuanto a valores no están plasmados.

11.2. Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes del comisariato Kerly

Pregunta 1. ¿Los productos se encuentran exhibidos correctamente permitiendo su rápida ubicación y acceso?

Tabla 3. Productos exhibidos correctamente.

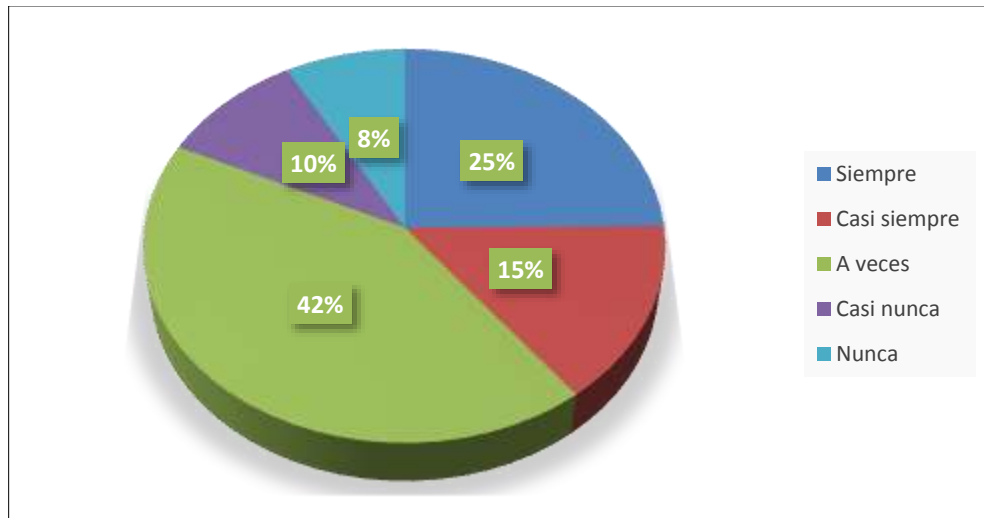
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Siempre	76	25%	25%
Casi siempre	45	15%	40%
A veces	130	42%	82%

Casi nunca	30	10%	92%
Nunca	25	8%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Comisariato Kerly

Elaborado por: Las autoras.

Gráfico 1: Productos exhibidos correctamente



Elaborados por: Las autoras

Análisis e interpretación

Según la información obtenida de las encuestas aplicada de los clientes el 42% contestó que a veces el producto se encuentra exhibido correctamente, un 25% mencionó que siempre, un 15% casi siempre, un 10% que casi nunca, y un 8% dijo que nunca encuentran exhibidos correctamente los productos. Con respecto a esto, conociendo el resultado de los encuestados con un mayor porcentaje aseguran que el producto se encuentra en una buena ubicación permitiendo la visibilidad y acceso a los clientes.

Preguntas 2. ¿Los productos que expende el comisariato se encuentran en buen estado?

Tabla 4: Productos en buen estado

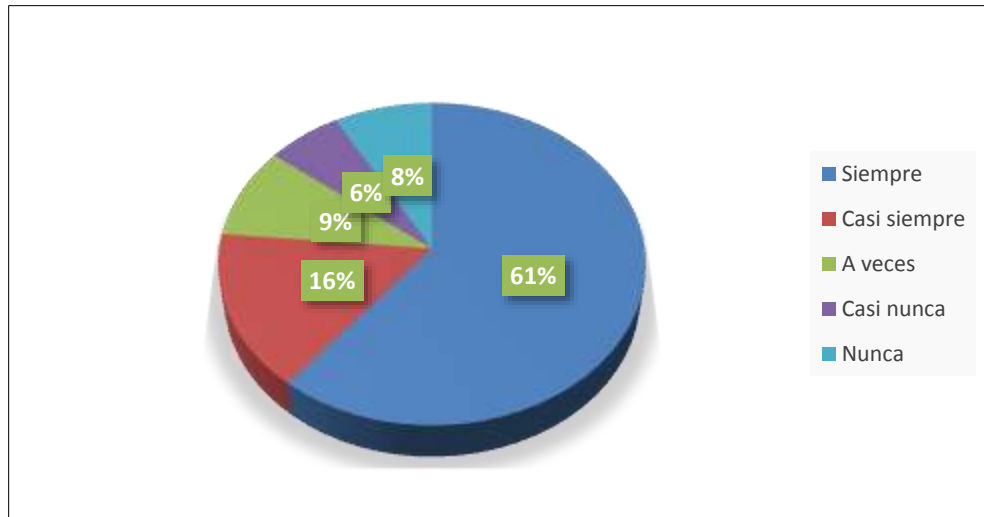
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Siempre	186	61%	61%
Casi siempre	48	16%	76%
A veces	28	9%	86%
Casi nunca	19	6%	92%
Nunca	25	8%	100%

Total	306	100%
--------------	-----	------

Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 2: Productos en buen estado



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Una vez realizadas ésta pregunta se obtuvo que el 61 % de los productos se encuentra en buen estado a la disposición del cliente, un 16% de encuestados afirma que los productos satisfacen sus necesidades, un 9% a veces, un 8% nunca y el 6% casi nunca. Conociendo el porcentaje más alto de las encuestas realizadas reconocemos que el comisariato Kerly ofrece unos productos en buen estado que si satisface las necesidades de sus clientes.

Pregunta 3. ¿Has encontrado todos los productos que buscar?

Tabla 5: Encontrar productos buscados

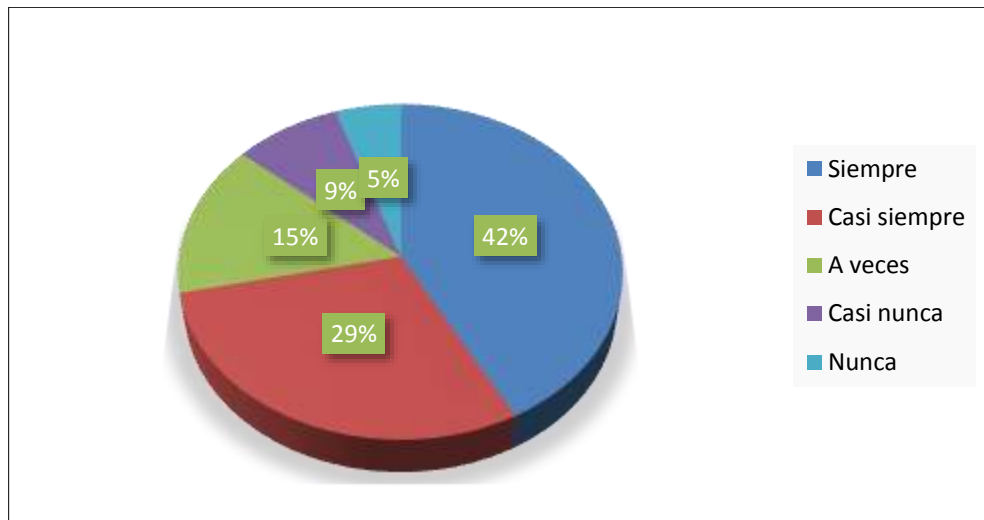
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Siempre	129	42%	42%
Casi siempre	90	29%	72%
A veces	45	15%	86%
Casi nunca	26	8%	95%

Nunca	16	5%	100%
Total	306	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 3: Productos encontrados al buscar



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Se puede observar que el 42% de los encuestados confirman que han encontrado los productos por mayor y menor precio que ofrece el comisariato Kerly, un 29% afirmaron que, si han visto productos que satisfacen al cliente, un 15% a veces, un 9% casi nunca y un 5% mencionó que nunca encuentran los productos que buscan. Se puede apreciar que existe un número significativo de clientes que dice no encontrar los productos que buscan, ante lo cual se podría seleccionar, surtir, colocar y presentar los artículos en los lugares de venta, de modo que estos atraigan la atención de los clientes actuales y potenciales, motivando la acción de compra para así llegar hacia las personas y de esta manera aumentar el número de clientes.

Pregunta 4. ¿Existen etiquetas con la información de cada producto? (nombre, precio, cantidad)

Tabla 6: Información del producto (nombre, precio, cantidad)

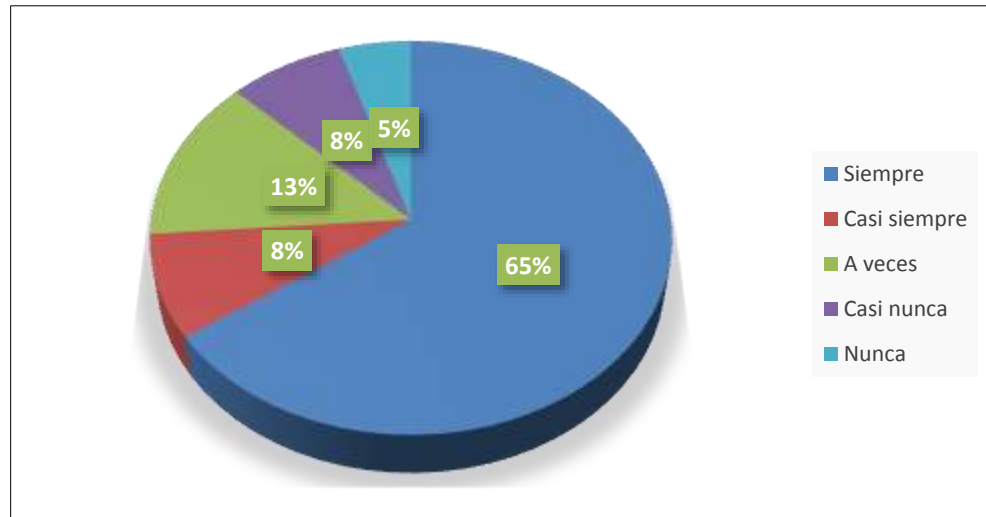
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulada
Siempre	200	65%	65%
Casi siempre	26	8%	74%
A veces	41	13%	87%
Casi nunca	24	8%	95%

Nunca	15	5%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4: Información del producto (nombre, precio, cantidad)



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De las preguntas realizada a los clientes se ha obtenido los siguientes datos, un 65% manifestaron que siempre existe etiquetas de los productos, un 13% a veces los productos si tienen su respectiva identificación, el 8% dice que casi siempre, el 8% casi nunca y por último un 5% menciona que nunca. Se puede ver según los resultados que existen productos que no contiene toda la información que necesita el cliente lo que ocasiona que tenga que estar preguntando a la persona que atiende, por lo que se debería poner mayor énfasis en este sentido para poder brindar una mejor atención al cliente y que este se sienta satisfecho.

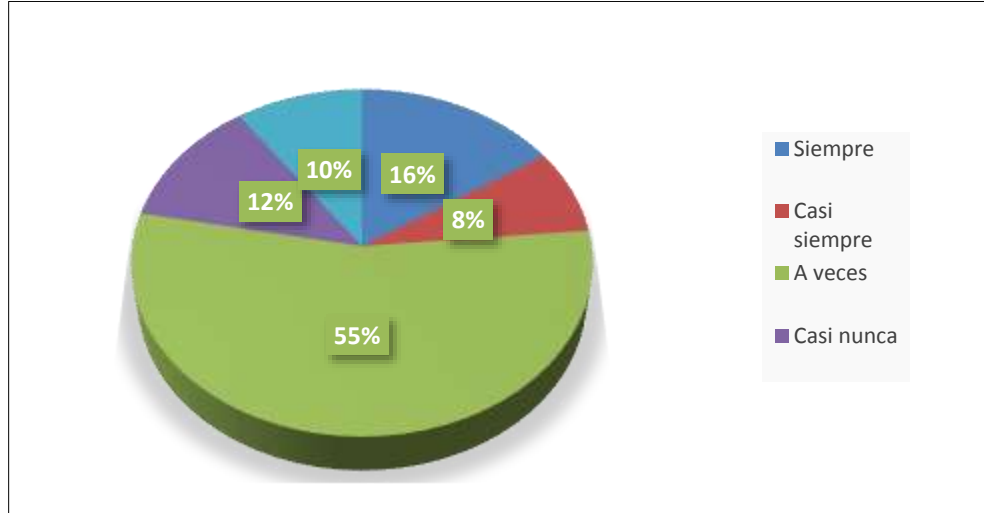
Pregunta 5. ¿Recibe una buena atención por parte de los trabajadores del comisariato Kerly?

Tabla 7: Atención recibida

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Siempre	48	16%	16%
Casi siempre	24	8%	24%
A veces	167	55%	78%
Casi nunca	37	12%	90%
Nunca	30	10%	100%

Total	306	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 5: Atención recibida

Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

De los clientes encuestados, el 55% han indicado que a veces la atención brindada por la propietaria y empleados del negocio es buena, el 16% menciona que siempre recibe un buen trato, un 12% casi nunca, un 10% nunca y por último el 8% dice que casi siempre. Dado los resultados se aprecia que más del 50% de los clientes solo a veces recibe un buen trato por parte de los colaboradores del Comisariato Kerly, lo que pone en peligro a la empresa ya que si se expande la insatisfacción de los clientes ante otras personas podría reducir su cartera de clientes por malos comentarios.

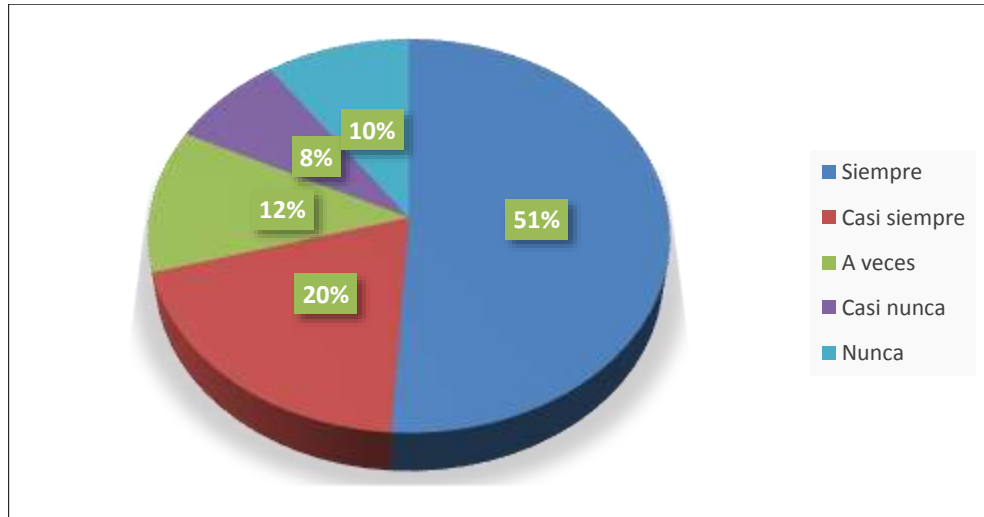
Pregunta 6. ¿Al momento de despachar sus productos y realizar su pago existe agilidad?

Tabla 8: Agilidad en el despacho y pago de productos

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Siempre	156	51%	51%
Casi siempre	60	20%	71%
A veces	36	12%	82%
Casi nunca	24	8%	90%
Nunca	30	10%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 6: Agilidad en el despacho y pago de productos



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Una vez realizada la encuesta se obtiene la siguiente información porcentual izada, con 51% las personas manifestaron que siempre existe agilidad al momento de empacar los productos, un 20% menciona que casi siempre, el 12% a veces, el 10% dice que nunca existe agilidad y por último el 8% aduce que nunca. Por lo que se puede visualizar los clientes están satisfechos en este aspecto, más sin embargo no se debería descuidar la agilidad en el despacho y pago de los productos ya que el entorno en el que se desenvuelven las empresas es muy cambiante y el tiempo para las personas va tomando mayor valor.

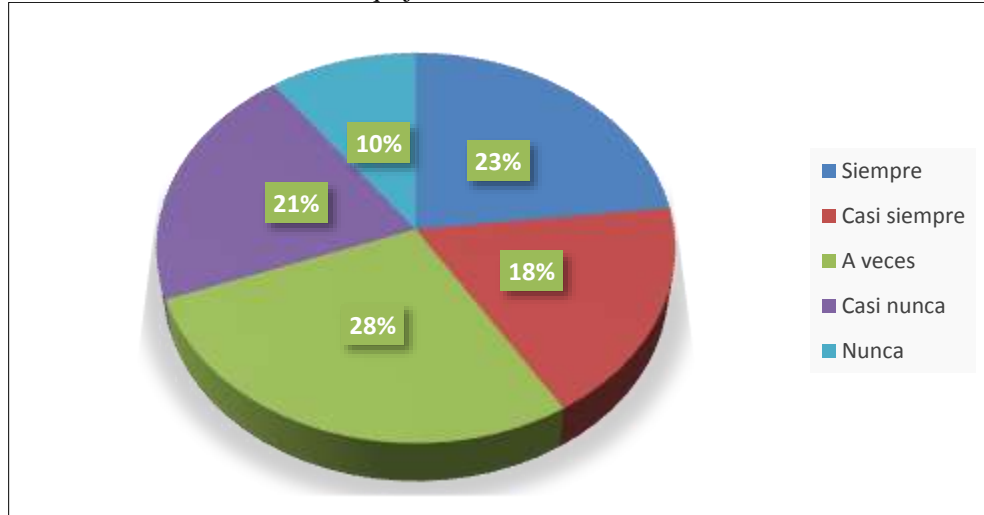
Pregunta 7. ¿Sus quejas/reclamos/solicitudes han sido atendidas de inmediato?

Tabla 9: Atención inmediata a quejas/reclamos/solicitudes

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Siempre	71	23%	23%
Casi siempre	55	18%	41%
A veces	86	28%	69%
Casi nunca	63	21%	90%
Nunca	31	10%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly
Elaborado por: Las autoras

Grafico 7: Atención inmediata a quejas/reclamos/solicitudes



Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

De los datos obtenidos de las preguntas de investigación refleja que un 28% de los clientes dicen que sólo a veces sus reclamos o solicitudes son atendidas de manera rápida y oportuna, un 23% menciona que siempre, un 21% casi nunca, el 18% casi siempre y por último el 10% dice que nunca sus exigencias son atendidas de manera inmediata. Con tales resultados se puede decir que hay que mejorar en la pronta atención a los clientes para que a futuro la empresa no los pierda, además considerar que al tomar en cuenta criterios emitidos por sus consumidores mejorará sus procesos y su crecimiento en el mercado.

Preguntas 8. ¿Cuándo utiliza empresas de entrega a domicilio y pide que sus compras se realicen en Comisariato Kerly, sus productos llegan conforme lo solicitado (cantidad, marca, estado/condición)?

Tabla 10: Conformidad con productos entregados a domicilio

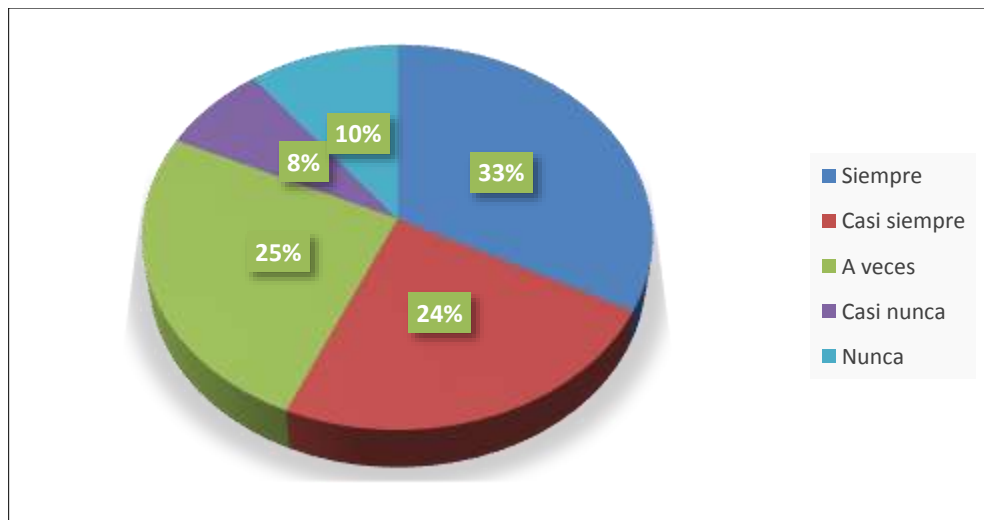
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Siempre	100	33%	33%
Casi siempre	73	24%	57%

A veces	78	25%	82%
Casi nunca	23	8%	90%
Nunca	32	10%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 8: Conformidad con productos entregados a domicilio



Elaborado por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Según las encuestas aplicadas a los clientes se conoce que el 33% de ellos se encuentran conformes cuando piden productos a Comisariato Kerly y estos son llevados mediante empresas de entregas a domicilio, ya que cumplen con sus especificaciones respecto a cantidad, condiciones y precio, un 25% indica que a veces se siente conforme, un 24% casi siempre, un 10% nunca y un 8% casi nunca. Conociendo el resultado se evidencia que la mayor parte de los clientes están satisfechos cuando piden productos al Comisariato Kerly porque son despachados de acuerdo con las indicaciones que envían, pero existe un porcentaje significativo de consumidores que hay que lograr satisfacer de mejor manera.

Pregunta 9. ¿Según su apreciación, se percibe un buen ambiente de trabajo en Comisariato Kerly?

Tabla 11: Ambiente de trabajo agradable

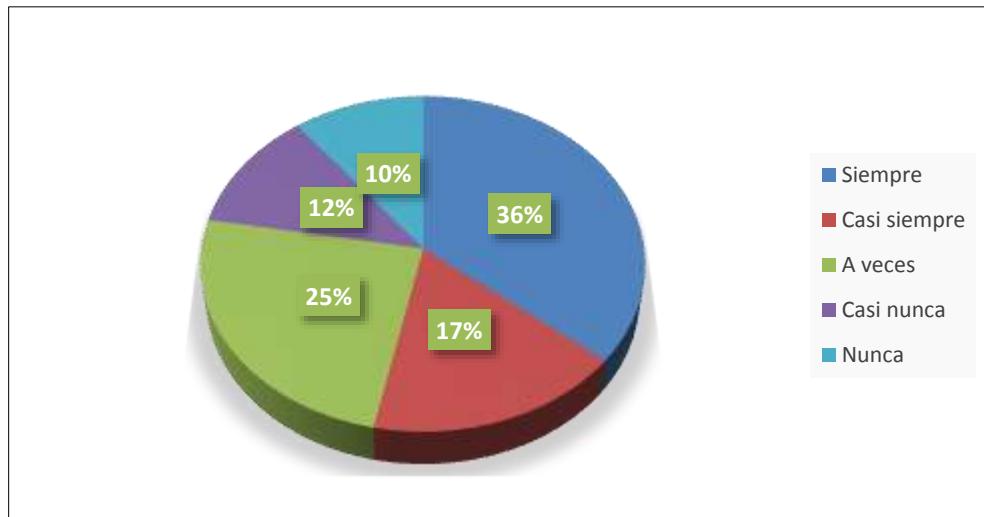
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Siempre	110	36%	36%
Casi siempre	53	17%	53%

A veces	75	25%	78%
Casi nunca	36	12%	90%
Nunca	32	10%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 9: Ambiente de trabajo agradable



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Realizada la correspondiente pregunta a los clientes obtuvimos que, el 36% ellos perciben un ambiente de trabajo agradable ya que son atendidos con amabilidad y respeto por parte de los empleados y la propietaria del comisariato, un 25 % dice que a veces lo percibe, el 17% casi siempre, el 12% casi nunca y el 10% nunca. De acuerdo con los resultados existe un gran número de clientes que perciben un ambiente de trabajo agradable, pero por otro lado se aprecia un porcentaje significativo de aquellos que perciben lo contrario, por tanto, debería mejorar la percepción que tiene el consumidor.

Pregunta 10. ¿Las instalaciones (espacio físico, iluminación y ventilación) del Comisariato Kerly son adecuadas para prestarle un buen servicio?

Tabla 12: Instalaciones adecuadas

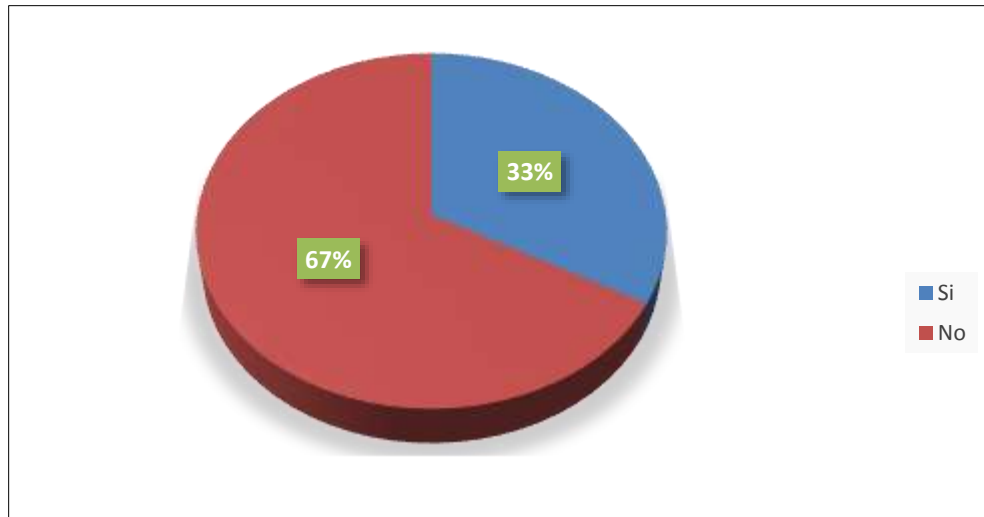
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Si	101	33%	33%
No	205	67%	100%

Total	306	100%
--------------	-----	------

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly

Elaborados por: Las autoras

Gráfico 10: Instalaciones adecuadas



Elaborados por: Las autoras

Análisis e Interpretación

Obtenidas las respuestas correspondientes, se aprecia que el 67% de los clientes dice que las instalaciones del comisariato Kerly no son adecuada para brindar un buen servicio ya que el espacio físico es reducido, existe mala distribución de los productos obstaculizando el tránsito en los pasillos, así también falta iluminación en la parte del fondo del comisariato, por otro lado no cuenta con ventiladores o aire acondicionado para ventilar mejor el lugar en los días de sol, por otro lado está en 33% de consumidores que indican que las instalaciones cumplen sus expectativas. Ante los resultados la mayoría de los clientes no están satisfechos con las instalaciones, por tal razón se debería mejorar estos aspectos tomando en cuenta que mantener contentos a los clientes es vital para su conservación y crecimiento de la empresa.

Pregunta 11. ¿Considera que el comisariato Kerly debe realizar publicidad en redes sociales, para llegar de mejor manera al consumidor?

Tabla 13: Implementación de publicidad en redes sociales

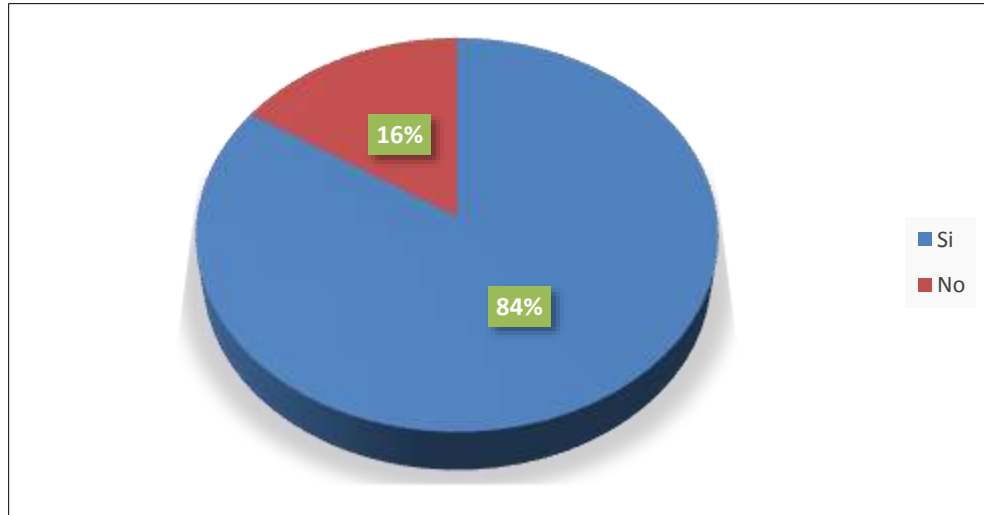
Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Si	258	84%	84%
No	48	16%	100%

Total	306	100%
--------------	-----	------

Fuente: Encuesta aplicada los clientes del comisariato Kerly

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 11: Implementación de publicidad en redes sociales



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Realizadas las encuestas se obtuvo que el 84% de los clientes considera que la publicidad por redes sociales es una herramienta de crecimiento y dominio hasta que obtengas los anuncios optimizados que generen el mejor resultado al consumidor, así se incrementarían las ventas del comisariato, por otro lado, un 16% considera que no ayudaría a incrementar las ventas y no lo considera necesario. Con los buenos resultados obtenidos a esta interrogante le da un impulso a la empresa para que expanda su publicidad a través de medios digitales, que en la actualidad son los que están predominando.

Pregunta 12. ¿La ubicación geográfica en donde se encuentra el comisariato Kerly le resulta accesible?

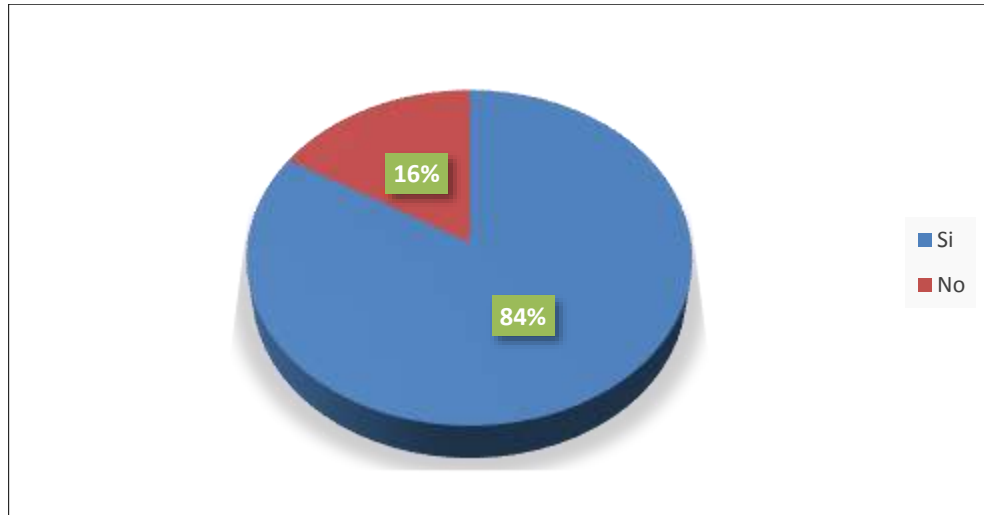
Tabla 14: Ubicación geográfica accesible

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Si	256	84%	84%

No	50	16%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 12: Ubicación geográfica accesible



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Analizando las encuestas se obtiene que, un 84% de consumidores considera que el comisariato sí se encuentra ubicado en un lugar estratégico y de fácil acceso, mientras que un 16% dice lo contrario. Los resultados reflejan una fortaleza muy importante para el negocio ya que la mayor parte de los clientes así lo indican, por lo que se debe aprovechar este potencial para mejorar en otros aspectos.

Pregunta 13. ¿Considera conveniente que el comisariato Kerly, implemente un manual de procesos para mejorar el servicio al cliente?

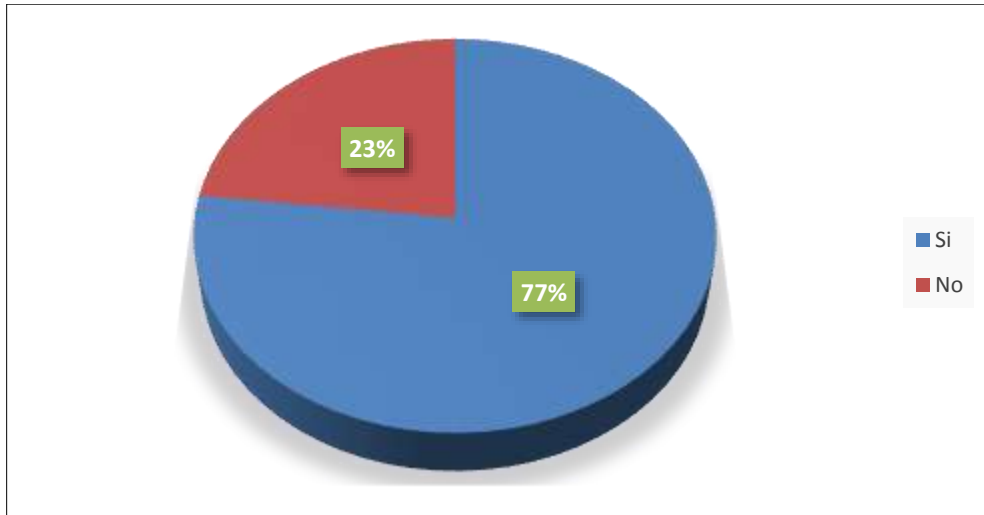
Tabla 15: Implementación de un manual de procesos

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje acumulado
Si	235	77%	77%

No	71	23%	100%
Total	306	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del comisariato Kerly
Elaborado por: Las autoras

Gráfico 13: Implementación de un manual de procesos



Elaborado por: Las autoras

Análisis e interpretación

Después de haber realizado las encuestas correspondientes con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas hacia los clientes del comisariato Kerly, se estableció que el 77% de las personas consideran importante que se implemente un manual de procesos para mejorar el servicio al cliente, mientras que un 23% respondieron que no es necesario. Debido a la respuesta acertada que dieron los clientes ante esta pregunta, el negocio debe implementar un manual de procesos que les ayude a mejorar la atención al cliente

11.3. DESSAROLLO DE LA PROPUESTA

Título: MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2023.

11.4. Datos informativos:

- **Empresas:** Comisariato Kerly
- **Dirección:** La Parroquia el Carmen Av. San Pablo.
- **Institución ejecutora:** Universidad técnica de Cotopaxi Exención La Maná.
- **Beneficiarios:** Propietarias y clientes del comisariato Kerly.

11.5. Justificación de la propuesta

Un manual de procedimientos es una instrucción de trabajo que contiene información sobre los pasos cronológicos y secuenciales que se deben seguir para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización. Un manual de procedimientos es un documento que contiene reglas y lineamientos que determinan cómo se llevará a cabo ciertos procesos, estos manuales permiten que la empresa administre sus operaciones, políticas y flujo de trabajo para lograr resultados óptimos y mantener estándares de calidad y eficacia. El manual de procedimientos especifica la naturaleza formal del trabajo realizado por una tarea en particular es una pauta para la consecuencia de resultados, preparación y redacción, suele ser funciones de gestión a cargo de directivos y personas competentes. Es responsabilidad del Comisariato Kerly asegurarse de que los empleados estén bien informados sobre cómo realizar las tareas para evitar confusiones y minimizar posibles errores, cabe señalar que el manual de procedimientos también puede servir como una herramienta de control y rendición de cuentas sobre quién, cómo, cuándo, dónde se va a realizar el trabajo específico.

11.6. Objetivos de la propuesta

11.6.1. Objetivos General de La propuesta:

Proponer un manual de procesos para el Comisariato Kerly, que permita la mejora continua en el servicio al cliente.

11.6.2. Objetivos específicos:

- Conocer los antecedentes generales del comisariato Kerly con el propósito de tener un panorama más amplio del establecimiento comercial.
- Describir los procesos para el mejoramiento del servicio al cliente del comisariato Kerly.
- Diseñar los flujogramas que explican cada uno de los procesos para el mejoramiento del servicio al cliente del negocio.



COMISARIATO KERLY

**MANUAL DE PROCESOS PARA MEJOR LA
ATENCIÓN AL CLIENTE**

Autoras:

Añarumba Coro Vanessa Elizabeth

Plasencia Palomo Katty Isabel

Agosto -2023

La Maná – Ecuador

11.7. Objetivo del manual

Guiar las operaciones y flujos de trabajo del Comisariato Kerly a través de un documento que contenga los procesos de forma clara y concreta, permitiendo que se mejore la atención al cliente.

11.7.1. Alcance del manual

El manual será de responsabilidad para el personal de área administrativa y operativa, en el marco del desarrollo de los procesos que se escriben a continuación, por medio de diagramas de flujo que resume los procedimientos.

11.8. Descripción general de la empresa

11.8.1. Datos de la empresa:

Razón social: Chalco Villa Mirian Domitila

Ruc: 0501643498001

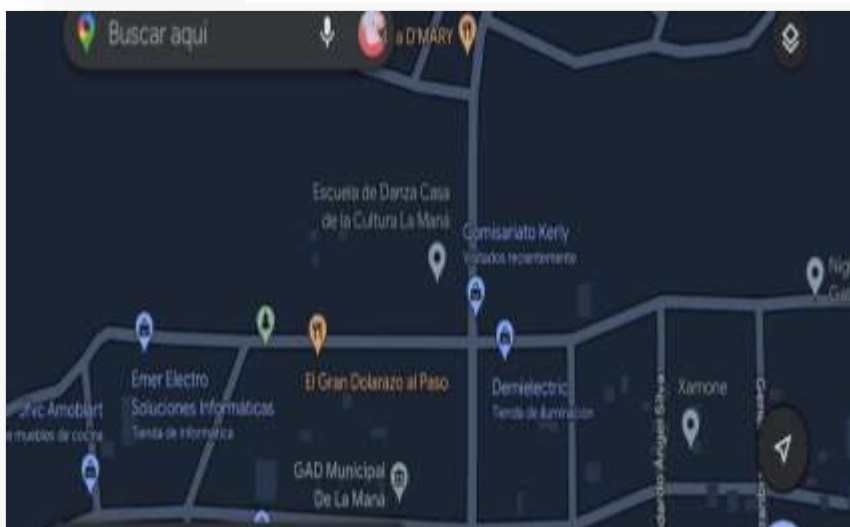
Ubicación: Parroquia el Carmen

Provincia: Cotopaxi

Cantón: La Maná

Calle: Avenida San pablo y 27 de Julio

Ilustración 3: Croquis ubicación comisariato Kerly



Fuente: Google mapa

Elaborado por: Las autoras

11.8.2. Infraestructura:

Ilustración 4: Fachada del comisariato Kerly



Fuente: comisariato Kerly

11.8.3. Misión

“Satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, mediante una amplia de gama de productos de consumo masivo”.

11.8.4. Visión

“Crear un centro comercial amplio moderno, complementado con precios cómodo, ofertas y un excelente al servicio del cliente”.

11.8.5. Valores

El comisariato Kerly no se dispone de valores y principios pero se propone la implementación de los siguientes:

Respeto: Responsabilidad y empatía entre todos los colaboradores del comisariato Kerly.

Cooperación: El trabajo en equipo, con un buen ambiente de respeto y profesionalismo complementando con sus capacidades físicas hacia un mismo ideal es una primicia primordial.

Responsabilidad: Los colaboradores cumplirán sus compromisos adquiridos y brindará un aporte efectivo al desarrollo competitivo y sostenible de la empresa.

Idea de servicio: Servicio de óptima calidad, tomado como referencia a los clientes como un factor principal para el funcionamiento de la empresa.

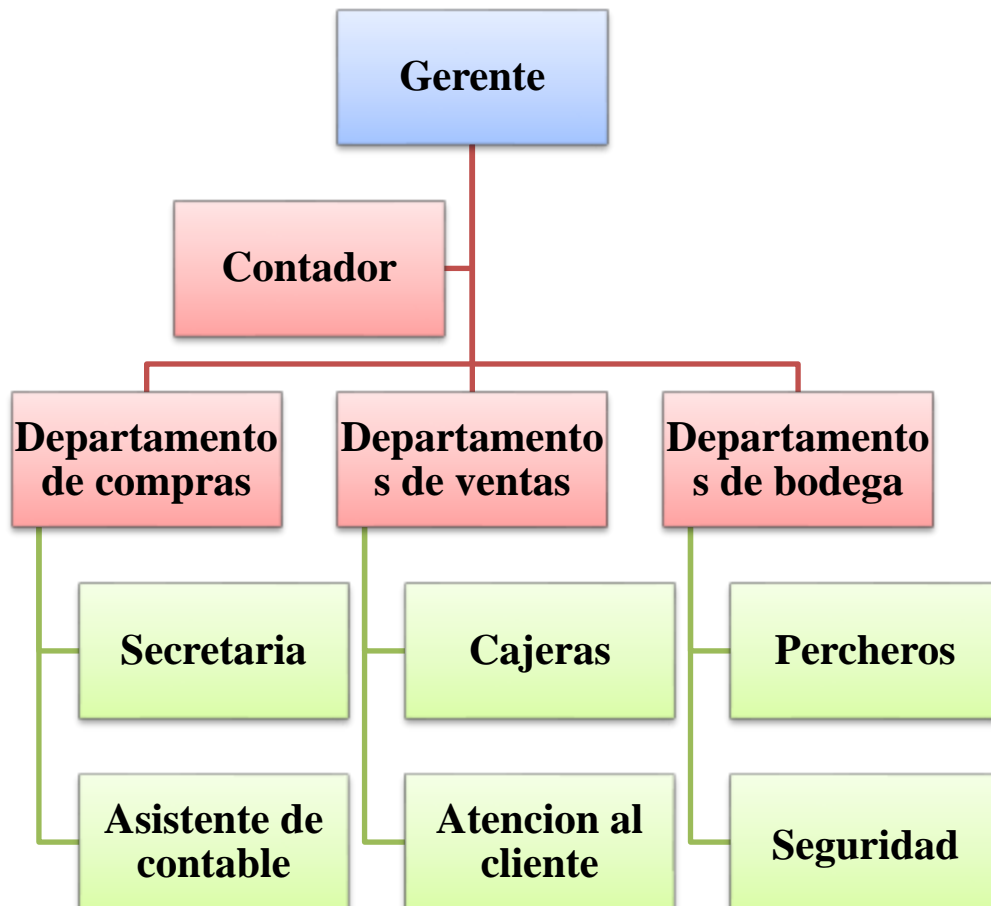
Desarrollo del personal: Los integrantes del comisariato den capacitarse con la finalidad de lograr el desarrollo de las actividades de mejor manera.

Iniciativa de inversión: Desarrollando e implantación tecnologías que permitan dar un mejor servicio y optimización de las actividades efectuadas en la empresa.

Responsabilidad social: Compromiso hacia el medio ambiente y bienestar de la sociedad será una premisa entre los integrantes de la empresa.

11.9. Organigrama estructural

Ilustración 5: Estructura orgánica



Elaborado por: Las autoras.

Funciones por Área

- **Gerente:** Planifica, organiza y dirige las actividades del comisariato Kerly en las áreas administrativas, operativas, de negocios y otras.

- **Contador:** elabora los balances financieros de forma oportuna y archiva los documentos contables bajo su propia responsabilidad dentro de la empresa.
- **Departamento de compras:** coordina los pedidos de mercadería, elabora un presupuesto de compras mensuales y revisan las órdenes de compra.
- **secretaria:** atender a los clientes de las áreas que soliciten información, atender llamadas telefónicas con el propósito de orientarlos y captar sus solicitudes, a fin de que sean atendidos por la dirección correspondiente.
- **Asistente de contable:** ingresar las facturas individuales y realizar el seguimiento a los estados de cuenta de los proveedores, gestionar la factura electrónica, confirmar instrucciones bancarias con proveedores locales y del exterior, ordenar las facturas en carpetas apropiadas, realizar conciliaciones del libro y mayor de los proveedores, escanear y copiar varios documentos. ayudar al equipo de contabilidad en diversas tareas administrativas. emitir los certificados de retención de impuestos.
- **Departamentos de ventas:** coordinar los pedidos de mercadería, elaborar un presupuesto de compras mensuales, a realizar las órdenes de pago, atender a los proveedores, coordinar los planes de entrega y transporte de mercadería adquirida.
- **Cajeras:** atender con amabilidad a los clientes, realizar el proceso de facturación, verificar que todos los datos de cliente y las de la factura sean correctos. mantener el área perfecta en orden y cumplir con el horario establecido.
- **Atención al cliente:** conocer al cliente, reducir costos, aumentar la satisfacción del cliente, dar una buena imagen a la empresa o negocio, solucionar problemas, recopilar y analizar datos, crear puente con el departamento adecuado, aumentar las ventas.
- **Departamentos de bodega:** realizar las hojas de requerimiento para el departamento de compras, Llevar un registro de los productos caducados o en mal estado, mantener con orden y limpieza la bodega.
- **Percheros:** coloca los productos en las estanterías, actualiza los precios de los productos en las etiquetas colgantes, codificar los códigos en los productos, proporcionar a los clientes información en caso de que requieran, mantener limpio y ordenado el local, ordenar los productos y demás implementos.
- **Seguridad:** velar por la seguridad del comisariato Kerly, cerciorarse de que las puertas sean cerradas con la debida seguridad, revisar el área asignada al entrar a su turno, reportar de inmediato al encargado a su turno actividades que alteren el orden, no abandonan el área asignada, ocupar el uniforme que lo identifican.

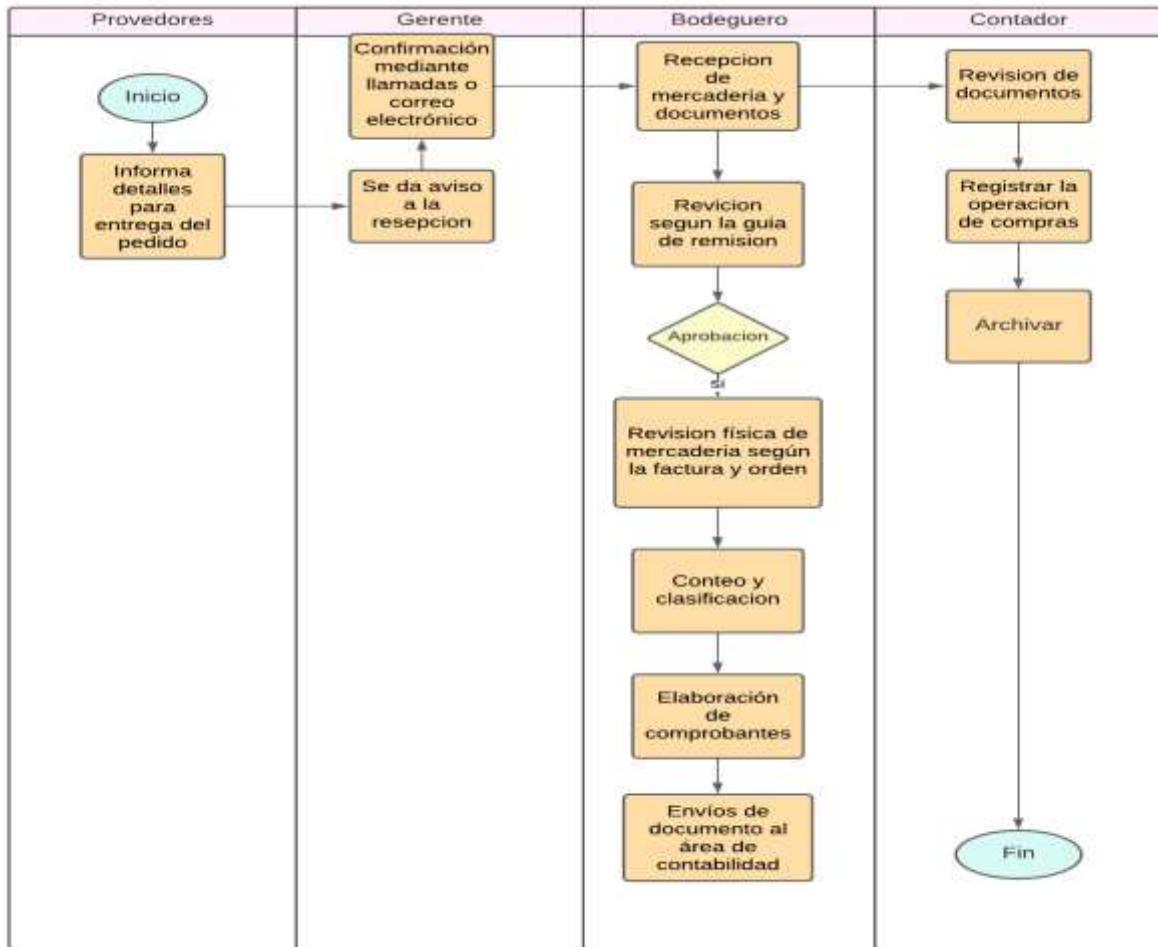
11.10. Descripción de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente

Los diagramas de flujos para el ISO 9001 funciona a través de elementos gráficos se representan las instrucciones para completar un proceso de inicio a fin con sus distintas partes, sus distintas posibilidades y sus diferentes resultados por medio de conectores, flechas que puedan representar diferentes posibilidades según el proceso de la empresa.

11.10.1. Procedimientos de compras

- Emitir al jefe administrativo un reporte de la existencia mínima de productos en almacenamiento, posterior a la verificación.
- Analiza la disponibilidad de recursos económicos previa sobre aprobación de las compras.
- Analiza las necesidades de compras y la autoriza.
- Emite la orden de compras.
- Aprueba la orden de compras en el Departamento Financiero.
- Proceder al almacenarla, y receiptar la factura.
- Las condiciones de la mercadería no cumplen con especificadas no se aceptara el ingreso a la bodega, de lo contrario la mercadería pasa a ser almacenada.
- La factura original por el bodeguero a contabilidad.
- Contador registra la transacción y se archiva las facturas.
- Verificar que el comprobante la guía de remisión haya sido emitido por forma correcta en cuanto a cantidades y detalle de los productos.
- El precio u otros parámetros sobre el reclamo debe ser presentado máximo en 24 horas contadas desde su recepción y la persona encargada es el bodeguero.
- Proveedores realizados de forma previa y su aprobación es responsabilidad del jefe administrativo.
- Comprobación como calidad, precio, tiempo de entrega y plazos de pagos.

11.10.1.1. Flujograma del proceso de compras



Fuente: Normas del ISO 9001.

11.10.2. Procedimientos de pagos a los proveedores

- Realiza control interno de los documentos, fuentes y su registro contable
- Cronograma de pago se ejecuta según lo disponible del efectivo.
- La gerencia hace la revisión y aprobación la orden de pago y trámites son enviados.
- Los comprobantes de egresos y cheques una vez autorizados el pago se ejecuta.
- Legalizar los cheques y comprobantes de egresos.
- Se procede al pago a los respetivos proveedores y legalización de los documentos.
- Se archiva en forma cronológica los trasmite de pago a junto todos los documentos de soporte del pago.
- Culminar asegurando la información generada.

11.10.2.1. Flujograma del proceso de pago a los proveedores

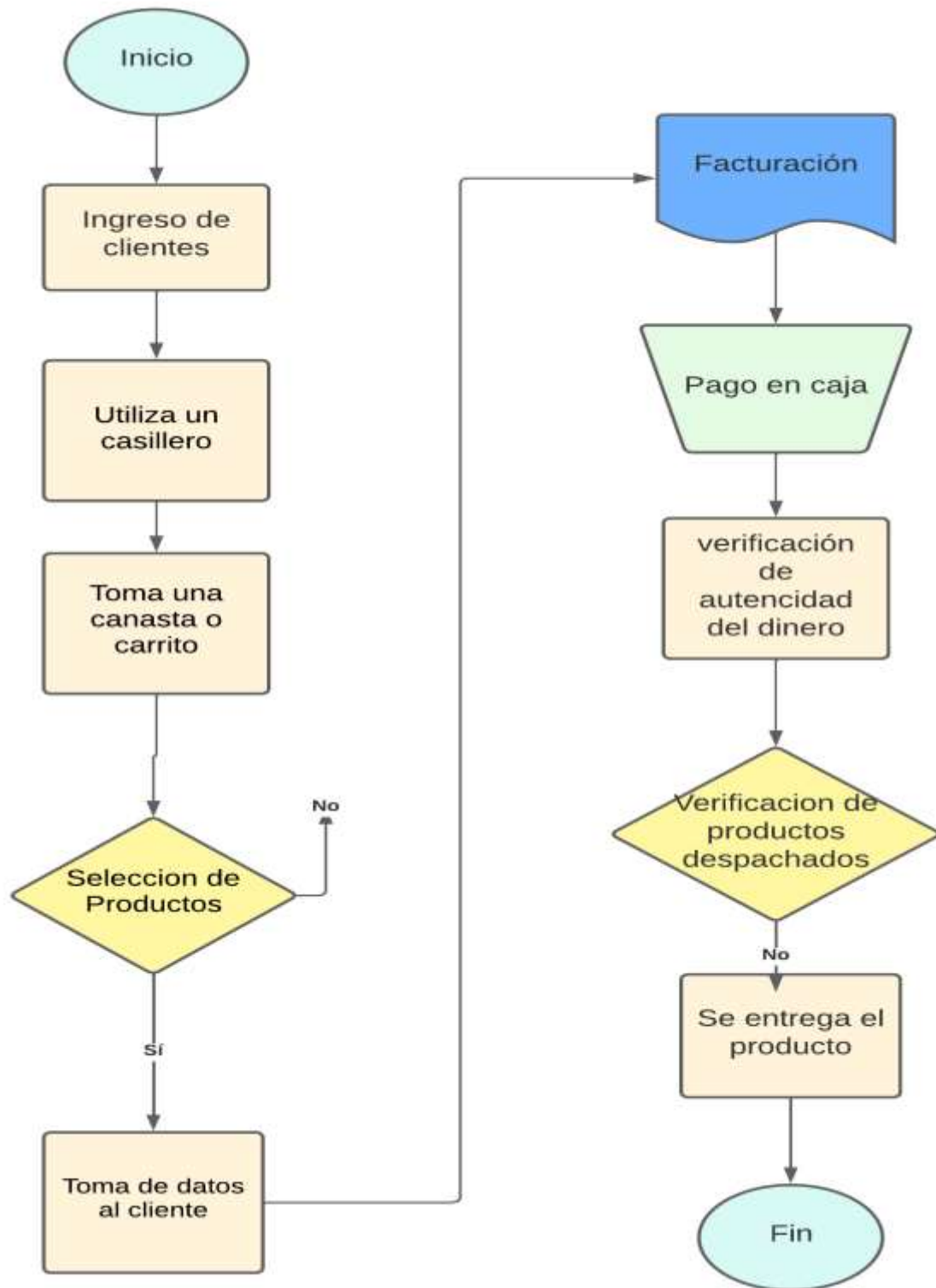


Fuente: Normas del ISO 9001.

11.10.3. Procedimientos de venta

- Saludar y recibir la forma amable al cliente.
- Los clientes escogen un carito e canasta para sus productos.
- Estantería y selecciona los productos que son de su agrado para el pago del cliente.
- Datos al cliente.
- En el sistema se revisa si el cliente ya está registrado.
- De no estarlo procedemos a su registro.
- Factura los productos seleccionados.
- Cobra el valor señalado en la factura.
- Verifica los billetes que no sean falsos.
- Entrega el cambio de dinero.
- Los productos facturados con los productos entregados.
- Productos vendidos y entrega de facturas al cliente.

11.10.3.1. Flujograma de los procesos de ventas



11.10.4. Procedimiento de ingreso de mercadería

- Jefe administrativo financiero se pone en contacto con el proveedor para confirmar la fecha y hora de la entrega de mercadería.
- El jefe administrativo financiero notifica la hora de llegada de la mercadería a; bodeguero.
- La mercadería se revisa conforme a la guía de remisión caso contrario no se recibe la mercadería y se da aviso al proveedor.
- El bodeguero recibe la factura y demás comprobantes.
- Se procede a revisar los productos según lo acordado se compara con la factura y orden de la compra.
- Se almacena conforme a la línea de productos, código, medida y marca.
- Emite el bodeguero un comprobante de ingreso de la mercadería.
- Proveedor al contador conjuntamente con el comprobante de ingreso de la mercadería para el registro de la compra se entrega la factura original.
- El contador archiva la documentación.

11.10.4.1. Flujograma del proceso de ingreso de mercadería

Fuente: Normas ISO 900.

12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

A continuación, se detallará los impactos que generó la investigación sobre el manual de procesos del comisariato Kerly.

12.1. Impacto social

El impacto social radica en la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores al momento de contar con un manual de procesos para mejoramiento del servicio al cliente que les oriente en el que hacer de sus actividades diarias, lo que traerá consigo un mejor ambiente laboral y crecimiento de la organización, a través de clientes satisfechos. Mejora la perspectiva de la empresa y por ende mejora el servicio al cliente al momento de conocer el comisariato, sus ofertas, calidad y su precio, esto beneficia a que las demás empresas opten por utilizar este manual de procesos.

12.2. Impacto económico

El impacto económico que la presente investigación se ha identificado que el Comisariato Kerly del Cantón la maná se verá reflejado en el incremento de sus ingresos por ventas, dando paso a futuras inversiones en infraestructura, adquisición de un medio de transporte para las personas que realizan el servicio a domicilio, adquirir más productos de acuerdo con la demanda existente, la atención al cliente, la calidad del producto y los precios accesibles son el principal generador de ingresos el comisariato, puesto que brindar una excelente atención ayuda en el incremento de clientes satisfechos los cuales se sienten motivados para realizar sus compras.

12.3. Impacto técnico

El impacto técnico de este proyecto consiste en la elaboración de un manual de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente para el Comisariato Kerly, que una vez socializado e implementado permitirá optimizar los procesos y mejorar la atención a los clientes. Para el desarrollo del proyecto fue necesario el diseño de instrumentos de investigación como cuestionario de la entrevista con preguntas abiertas y cerradas que fue validada mediante el juicio de los expertos, quienes emitieron su punto de vista y contribuyeron con observaciones que permitieron corregir posibles fallas o mejorar su contenido y el cuestionario de las encuestas dirigidas a los clientes fueron validadas mediante la escala de Likert.

13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO:

Recursos	Cantidad	Unidad	Valor unitario	Valor total
Equipos				
Laptop	2	Maquinas	\$500.00	\$1000
Gastos varios				
Pasaje	6	Mes	\$ 4.00	\$ 480.00
Alimento	6	Mes	\$ 2.50	\$ 300.00
Subtotal				\$ 1780,00
Materiales y suministro				
Cuaderno	2	Unidad	\$2,50	\$5,00
Lapicero	4	Unidad	\$0.50	\$2,00
Pen drive	2	Unidad	\$5.,00	\$10.00
Carpetas	2	Unidad	\$0,85	\$1.70
Subtotal				\$18.70
Materiales bibliografías y fotocopias				
Internet (horas)	6	Servicios	\$30.00	\$180.00
Impresiones	600	Hojas	\$ 0.05	\$ 30.00
Anillados	5	Materiales	\$3.00	\$15.00
Subtotal				\$225.00
Costo total de proyecto de investigación				\$ 2023.70
Subtotal				\$ 2023.70
Imprevistos 10%				\$202.37
Total				\$2,226.07

Elaborado por: Las autoras

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el desarrollo de este proyecto se emitieron las siguientes conclusiones y recomendaciones.

14.1. Conclusiones

- A través de la investigación en diferentes fuentes bibliográficas (proyectos de investigación, libros, artículos científicos, páginas web) se elaboró una base teórica muy importante que ayudó en el proceso investigativo y en la construcción de la propuesta que consiste en elaborar un manual de procesos para mejorar el servicio al cliente para el Comisariato Kerly.
- Mediante la aplicación de la encuesta a los clientes se pudo determinar que existe inconformidad respecto al trato recibido, ya que el 55% de ellos aduce que sólo en ciertas ocasiones reciben buen trato (Tabla 7), un 42% considera que los productos no están exhibidos correctamente dificultando encontrarlos de forma rápida (Tabla 3), en cuanto a las formas de pago, no siempre están disponibles diferentes alternativas (Tabla 9), cuando los clientes presentan quejas o reclamos el 59% se encuentra insatisfecho con el procedimiento (Tabla 10), las condiciones de entrega o venta de productos bajo pedido presenta inconvenientes respecto a las indicaciones dadas por el cliente reflejándose en el 43% (Tabla 11), por otro lado, indican que se percibe en ocasiones un mal ambiente de trabajo (Tabla 12), y que estarían de acuerdo en que el Comisariato Kerly implemente un Manual de Procesos para mejorar el servicio al cliente que oriente su trabajo diario (Tabla 16). Respecto a la entrevista realizada a la propietaria aduce no contar con un manual de procesos y que tampoco los tiene definidos de manera clara.
- Para la elaboración del manual de procesos para mejorar el servicio al cliente en el comisariato Kerly se han identificado los siguientes procesos: proceso de compra, proceso de venta, procesos de pago a los proveedores y proceso de ingreso de mercadería entre los más importantes.

14.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la propietaria del Comisariato Kerly hacer uso de fuentes bibliográficas que están al alcance de nuestras manos como por ejemplo en la web, para que se pueda comprender de mejor manera el uso de los manuales de procesos en las empresas, su importancia y aplicación, hacer uso de los diagramas de flujo para estructurar gráficos, haciendo que la asimilación sea óptima y la difusión sea la adecuada, enfocada hacia los objetivos que persigue el manual.
- Se recomienda a la propietaria aplicar el manual de procesos establecido en la investigación con el fin de mejorar la calidad de servicio al cliente y así incrementar las ventas, atraer nuevos clientes y expandirse en el mercado tan competitivo que existe, marcando una diferencia entre la competencia del cantón La Maná.
- Revisar a detalle los puntos del manual de procesos para el mejoramiento del servicio al cliente, dado que la comprensión de estos es fundamental para su implementación dentro del comisariato Kerly, por lo cual, sería adecuada la capacitación del personal respecto al manual para llevar a cabo los procesos de mejor manera y así poder mejorar la calidad de servicio al cliente y el personal pueda ser más competente.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Agustin, F. (2019). estrategias para elegir el mejor servicio de atencion al cliente. *Mailrelay*.
- Alban, G. P. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Saberes de concimiento.
- Alvares, b. (28 de octubre de 2021). *La importancia un manual de procesamiento*. Obtenido de Proyectos y construcciones pyh: <https://pyhca.com/por-que-es-importante-un-manual-de-procedimientos/>
- Baena, P. G. (2019). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bembibre, V. (Enero de 2023). Definición de Cliente. *DefinicionABC*. Recuperado el 18 de Mayo de 2023, de <https://www.definicionabc.com/general/cliente.php#cerrar>
- Cardenas , F. (05 de Mayo de 2022). *Hobspot*. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de Hobspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos#:~:text=Un%20diagrama%20de%20flujo%20de%20proceso%20es%20una%20representaci%C3%B3n%20gr%C3%A1fica,prismas%20circulares%2C%20entre%20otros%20s%C3%ADmbolos.>
- Cardozo, L. (1 de marzo de 2021). *ZENVIA* . Obtenido de ZENVIA : <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=Es%20un%20conjunto%20de%20estrategias,salir%20con%20una%20buena%20impresi%C3%B3n.>
- Castillo, P. (27 de Septiembre de 2019). Factores esenciales en el servicio al cliente. *LINKEDIN*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/factores-esenciales-en-el-servicio-al-cliente-patricia-castillo>
- Chafla, L. F. (2022). *Diseño del manual de procedimientos para el área de producción de la empresa Ecuacauchos[Tesis de grado previo a la obtencion al titulo de Ingeniero de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]*. Repositorio. Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/17554>
- DocuSign. (2020). Que es un procesos . *DocuSign*.
- Douglas , S. (5 de Agosto de 2022). Estrategias para mejorar el servicio al cliente y aumentar el nivel de satisfacción. *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/planes-de-accion-para-mejorar-servicio-al-cliente/>
- Galileo Universal. (17 de Marzo de 2023). La importancia de la administración en todo tipo de organización. *Galileo Universal*. Obtenido de <https://www.galileo.edu/idea/historias-de-exito/la-importancia-de-la-administracion-en-todo-tipo-de-organizacion/>

- GestioPolis. (6 de octubre de 2020). Administración. Qué es, definición, significado, importancia, objetivos y características. *GestioPolis*.
- Gómez, G. (1 de diciembre de 2020). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Gutiérrez, F. (1 de marzo de 2017). *Procesos y sus características* . Obtenido de Procesos y sus características : <https://stratega.biz/item/procesos-y-sus-caracteristicas/>
- Leonardo, J., & Quiroz, d. (2021). Cómo identificar procesos en tu empresa con el objetivo de agregar valor. *LinkedIn*.
- Montoya , C. (7 de ABRIL de 2021). Obtenido de Euroinnova: <https://www.euroinnova.mx/blog/caracteristicas-de-la-administracion#:~:text=Lo>
- Morales , M. J., & Zhangallimbay, S. M. (2019). *Diseño de procesos para Gestión Administrativa y Operativa del Comisariato la Habana*. Repositorio institucional [Tesis de grado previo a la obtencion al titulo Ingeniera Comercial,Universidad de Guayaquil]. Obtenido de <https://www.uagraria.edu.ec/documentos/manuales/MANUAL-DE-PROCESOS-Y-PROCEDIMIENTOS-UAE-2019.pdf>
- Muñoz, T. G. (03 de Marzo de 2021). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO* . Obtenido de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *procesos y fundamentos de la investigación científica* . Ecuador : UTMACH.
- Ormeño, C. y. (2019). Preparacion de pedidos y ventas de productos. *Buenos Aires*.
- Ortiz , J. (24 de de agosto de 2021). *hubspot*. Obtenido de hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/manual-calidad-empresas>
- Perez, F. (4 de marzo de 2021). Definición de Administración Conceptos e Importancia. *Definición de*.
- Peréz, J., & Gardey, A. (10 de Mayo de 2021). Qué es definición y concepto. *Definicion.de*. Recuperado el 10 de Mayo de 2021, de <https://definicion.de/administracion/>
- Perú, U. C. (2022). *GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA*. Obtenido de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Quiroa, M. (1 de enero de 2020). Administración. *Economipedia*, 1. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Rodriguez, J. (2023). Manual de procedimientos. *Hubspot*.

- Sánchez , J. (1 de Abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#:~:text=Las%20características%20más%20importantes%20de,hay%20una%20unidad%20mínima%20indivisible>.
- Vivanc Vergara, M. E. (2018). *Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202017000300038
- Vizcaíno, J. (2018). Servicio al cliente e integración. En J. Vizcaíno, *Servicio al cliente e integración* (pág. 54). Mexico: Primera edición.
- Westreicher, G. (2 de Agosto de 2020). Procesos. *Economipedia.com*.

16. ANEXOS

Anexo 1. Currículum vitae del tutor del proyecto.

INFORMACIÓN PERSONAL



Nombres y Apellidos: Mayra Elizeth Valencia Neto

Cédula de Identidad: 0503124463

Lugar y fecha de nacimiento: La Maná, 19 de febrero de 1986

Estado Civil: Casado

Tipo de Sangre: A +

Domicilio: La Maná

Teléfonos: 0989297695

Correo electrónico: mayra.valencia@utc.edu.ec

ESTUDIOS REALIZADOS:

Primer Nivel:	Escuela Luis Andino Gallegos
Segundo Nivel:	Instituto Técnico Superior La Maná
Tercer Nivel:	Ingeniera Comercial Universidad Técnica de Cotopaxi
Cuarto Nivel:	Magister en Administración de Empresas. Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Anexo 2. Currículum vitae del investigador 1.

DATOS PERSONALES:

Nombres: Vanessa Elizabeth

Apellidos: Añarumba Coro

Cedula De Ciudadanía: 050451771-5

Fecha De Nacimiento: 28 de mayo del 2001

Edad: 22 años

Estado Civil: Casada

Nacionalidad: ecuatoriana

Lugar de Nacimiento: La Mana

Dirección De Domicilio: El triunfo

Teléfono: 0985127835

Email: vanessa.anarumba7715@utc.edu.ec

Celular: 0985127835



ESTUDIOS REALIZADOS:

ESTUDIOS PRIMARIOS:

- Escuela “Francisco Sandoval Pastor”

ESTUDIOS SECUNDARIOS:

- Blanca Sáenz Y Pedro León De Berrezueta.
- Unidad Educativa “Narciso Cerda Maldonado”

SUPERIOR:

- Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”

TITULO OBTENIDO:

- Bachiller en Ciencias
- Auxiliar En Enfermería.
- Licencia Profesional Tipo C.

Anexo 3. Currículum vitae del investigador 2.

DATOS PERSONALES:

Nombres: Katty Isabel

Apellidos: Plasencia Palomo

Cedula De Ciudadanía: 120892586-5

Fecha De Nacimiento: 2002-05-02

Edad: 20 años

Estado Civil: Soltera

Nacionalidad: ecuatoriana

Lugar de Nacimiento: Valencia

Dirección De Domicilio: Valencia "El recinto el paraíso"

Teléfono: 0990386938

Email: Katty.plasencia@gmail.com

Celular: 0990389638



ESTUDIOS REALIZADOS:

ESTUDIOS PRIMARIOS:

- Escuela "Francisco Sandoval"

ESTUDIOS SECUNDARIOS:

- Unidad Educativa "Narciso Cerda Maldonado"

SUPERIOR:

- Universidad Técnica de Cotopaxi "Extensión La Maná"

TITULO OBTENIDO:

- Bachiller en Ciencia

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: "MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2023." presentado por: Afarumba Coro Vanessa Elizabeth y Plasencia Palcoso Katty Isabel, egresadas de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizaron 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, agosto del 2023

Atentamente,



Lic. Olga Samanta Abedrabbo Ramos Mg.
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI:050351007-5

Anexos 5. Solicitud para auditoria para el comisariato kerly

SOLICITUD DE AUDITORÍA

La Maná, 03 de Abril del 2023

Ing. Miriam Domitila Chalco Villa

PROPIETARIA DEL COMISARIATO KERLY

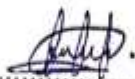
Presente. -

Nosotras, **Añarumba Coro Vanessa Elizabeth** con cédula de identidad **050451771-5** y **Plasencia Palomo Katty Isabel** con cédula de identidad **120892586-5** en calidad de estudiantes del Octavo ciclo paralelo 'A' de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, solicitamos de la manera más comedida nos permitan realizar nuestro proyecto de investigación, con el tema: **MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2023.**

Por la favorable atención que se digne dar a la presente desde ya anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente:

*Recibido
03-04-2023*



.....
Añarumba Coro Vanessa Elizabeth

CC: 050451771-5



.....
Plasencia Palomo Katty Isabel

CC: 120892586-5

Anexo 6. Solicitud de Aceptación de la empresa



La Maná, 05 Abril del 2023

Ing. M. Sc. Marilin Vanessa Albarracín Reinoso

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN "LA MANÁ".**

Presente. -

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de dar a conocer que las señoritas **AÑARUMBA CORO VANESSA ELIZABETH** con cédula de identidad **050451771-5** y **PLASENCIA PALOMO KATTY ISABEL** con cédula de identidad **120892586-5**, estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, han sido aceptadas para realizar el proyecto de Titulación denominado **MANUAL DE PROCESOS PARA EL COMISARIATO KERLY DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2023**. Indicando que se les facilitará la información necesaria para el desarrollo de su trabajo.

Sin mas que acotar reciba mis agradecimientos.

Atentamente:

Ing. Miriam Chalco

PROPIETARIA DEL COMISARIATO KERLY

C.I. 050164349-8

Anexos 7. Ruc de la empresa

SRI

Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Apellidos y nombres CHALCO VILLA MIRIAM DOMITILA		Número RUC 0501643498001
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 08/07/2008	Fecha de actualización 28/03/2018	
Inicio de actividades 08/07/2008	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: EL CARMEN

Dirección

Calle: SAN PABLO Número: S/N Intersección: OTTO AROSEMENA Referencia: JUNTO A LA TIENDA DE ABARROTOS DON JUAN

Medios de contacto

Teléfono domicilio: 032695462

Actividades económicas

• G47110201 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETCÉTERA.

Establecimientos

Abiertos

1

Cerrados

0

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Apellidos y nombres
CHALCO VILLA MIRIAM DOMITILA

Número RUC
0501643498001

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1686084338806546
Fecha y hora de emisión: 06 de junio de 2023 15:45
Dirección IP: 10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 8. Formato de entrevista a la propietaria de Comisariato Kerly



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE TITULACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Manual de Procesos para el Comisariato Kerly del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Año 2023.

OBJETIVO: Diseñar un Manual de Procesos para mejorar la atención al Cliente en el Comisariato Kerly del Cantón La Maná.

COMPROMISO: Como estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, nos comprometemos a dar buen uso a la información proporcionada, usándola en el presente proyecto de investigación.

- 1. ¿Cuánto tiempo de funcionamiento lleva su negocio?**
.....
- 2. ¿Con cuántos trabajadores cuenta actualmente?**
.....
- 3. ¿En el año 2022 su nivel de ventas subió o bajo respecto al año anterior?**
.....
- 4. ¿En lo va de este año 2023 como se encuentra la situación de su negocio incremento o disminuyó el nivel de ventas?**
.....
- 5. ¿Cuál cree que sea la causa de este panorama actualmente?**
.....
- 6. ¿considera que sus colaboradores ofrecen una buena atención al cliente y éste se siente satisfecho al respecto?**
.....
- 7. ¿Ha recibido quejas o reclamos por parte de clientes respecto a la atención recibida?**
.....
- 8. ¿Existe un manual de procesos para su empresa?**
.....
- 9. ¿Considera indispensable que se elabore un manual de procesos para el comisariato Kerly? ¿Por qué?**
.....
- 10. ¿Qué procesos se desarrollan en su empresa actualmente?**
.....
- 11. ¿Su negocio cuenta con una misión, visión y valores empresariales debidamente establecidos?**
.....

Anexo 9. Formato de encuesta aplicada a los clientes de Comisarito Kerly



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO DE TITULACIÓN**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Manual de Procesos para el Comisariato Kerly del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Año 2023.

OBJETIVO: Diseñar un Manual de Procesos para mejorar la atención al Cliente en el Comisariato Kerly del Cantón La Maná.

COMPROMISO: Como estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, nos comprometemos a dar buen uso a la información proporcionada, usándola en el presente proyecto de investigación.

NOTA: Los responsables de esta investigación, solicitamos se sirva a responder este pequeño cuestionario el mismo que servirá para el desarrollo de la investigación.

CRITERIO DE LA CALIFICACION: Para cada uno de los atributos de la encuesta indique su nivel de satisfacción marcando una x y el grado de importancia del atributo colocando un valor 1y 5 según las escalas siguientes.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una (x) la alternativa que considere es la correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	De acuerdo	A veces	Casi siempre	siempre

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Las instalaciones (espacio físico, iluminación y ventilación) del Comisariato Kerly son adecuadas para prestarle un buen servicio?					
2	¿Los productos se encuentran exhibidos correctamente permitiendo su rápida ubicación y acceso?					
3	¿Los productos que expende el comisariato se encuentran en buen estado?					
4	¿Has encontrado todos los productos que buscar?					
5	¿Existen etiquetas con la información de cada producto? (nombre, precio, cantidad)					
6	¿Recibe una buena atención por parte de los trabajadores del comisariato Kerly?					
7	¿Al momento de despachar sus productos y realizar su pago existe agilidad?					
8	¿Sus quejas/reclamos/solicitudes han sido atendidas de inmediato?					
9	¿Cuándo utiliza empresas de entrega a domicilio y pide que sus compras se realicen en Comisariato Kerly, sus productos llegan conforme lo solicitado (cantidad, marca, estado/condición)?					
10	¿Según su apreciación, se percibe un buen ambiente de trabajo en Comisariato Kerly?					
N°	Preguntas	SI		NO		
11	¿Considera que el comisariato Kerly debe realizar publicidad en redes sociales, para llegar de mejor manera al consumidor?					
12	¿La ubicación geográfica en donde se encuentra el comisariato Kerly le resulta accesible?					
13	¿Considera conveniente que el comisariato Kerly, implemente un manual de procesos para mejorar el servicio al cliente?					

Anexos 10. Evidencias fotográficas

Foto 1. Recopilando información de la empresa.



Foto 2. Realización de la encuesta hacia los clientes.



Anexo 11. Validación por expertos

VALIDACIÓN DE ENTREVISTA

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

Observaciones:

Validado por: M.Sc. Ing. Eduardo Fabricio Cabrera Torcaño

Firma del docente:



Fecha: La Plata, 26 de mayo del 2023.

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Facilidad de aplicación	X			

Observaciones:

Validado por: M. Sc. Ing. Edmundo Francisco Cabrera Turco

Firma del docente:

Fecha:



VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

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

Observaciones:

Validado por: Mgt. Ing. Maurizio Rubén Franco Suelto

Firma del docente:



Fecha: La Plata, 15 de mayo del 2023.

VALIDACIÓN DE ENTREVISTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Facilidad de aplicación	X			

Observaciones:

Validado por: Mgtr. Ing. Mauricio Ribén Franco Luello

Firma del docente: 

Fecha: La Plata 25 de mayo del 2015.

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

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

Observaciones:

Validado por: Mg. Sc. Taty Emma Gutierrez Medina Lopez

Firma del docente: 

Fecha: 25 de mayo del 2023

VALIDACIÓN DE ENTREVISTA

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

Observaciones:

Validado por: Mg. Sc. Taty Emory Echeverry Malave López

Firma del docente: 

Fecha: 25 de mayo del 2022

Anexo 12. Cartel de clientes fijos 1500 del Comisarito Kerly.

SI	SI	G3	CODIGO	NOMBRE	RUC	CLASE	CUIDAD	DIRECCION	TEL.FONO	EMAIL	ASC	SAC	ATT
-	-	-	050206030	*** ANCHUNDI PEREZ JULIA	050206030	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050206030		-	-	Cliente
-	-	-	050207249	*** BERN MARCELO MENDOZA	050207249	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	MACARACU	050207249	mendozam@net.com	-	-	Cliente
-	-	-	050404000	*** BARRALTO CHANGULLO SAIRAN	050404000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050404000	barbarral12@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	12020307000	ABAO FRUCTOSO WILSON	12020307000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	PARROQUIA EL CARMEN	057603458		-	-	Cliente
-	-	-	120208075	ABRAO BELTRIVERRA	120208075	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	057587280		-	-	Cliente
-	-	-	120208094	ABRAO FERRER	120208094	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050503021		-	-	Cliente
-	-	-	050201730	ABRAO MAZABANDA MARGARITA ESPINOZA	050201730	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL TOULIAI	050201730	margarita29@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	05010872000	ABRAO ROJAS MONTERO	05010872000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050108720	carolinamw@yahoo.com	-	-	Cliente
-	-	-	05020470000	ABRICA GARCIA MILTON SAMUEL	05020470000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	RECINTO SANAGUATA CHICO	050204700		-	-	Cliente
-	-	-	050207704	ABRAO LOZANO OSCAR VINICIO	050207704	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050207704		-	-	Cliente
-	-	-	050208000	ABRAO ALTA LOPE PABLO	050208000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	YALA QUEVEDO	050208000	abralope20@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050221704	ABRAO ALTA MANCIPADO	050221704	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050221704	abralope20@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	120170074	ABRAO VIVAS OSCAR	120170074	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	BOCA FUERTE VENUEZUELA	050001700	oscar_abrigovivas@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050201740	ABRAO VIVAS FERNANDEZ FRANCISCO	050201740	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050201740	francisco.vivas1945@ic.edu.ec	-	-	Cliente
-	-	-	120220200	ACOSTA ARREAGA MARIA LUISA	120220200	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	CALLE COLOMBIA	057603042		-	-	Cliente
-	-	-	050104100	ACOSTA LEON HECTOR GONZALO	050104100	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	SAN ANTONIO	050104100		-	-	Cliente
-	-	-	050204675	ACOSTA LEON JOSE	050204675	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	SAN ANTONIO DE MANABUJA	050204675	leonaestrosales@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	0501011000	ACOSTA LEON LA ELIZABETH	0501011000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050101100		-	-	Cliente
-	-	-	050105537	ACOSTA LEON LA ELIZABETH	050105537	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	SAN ANTONIO DE MANABUJA	050105537		-	-	Cliente
-	-	-	050220900	ACOSTA LEON OSWALDO VIBAR	050220900	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050220900	aria_80@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050201910	ACOSTA PICO WILSON STALIN	050201910	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050201910	wilsonpico84@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	100101040	ACOSTA SARTAYANA FERNANDO ROBERTO	100101040	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	AV. BOLIVAR Y BENJAMIN SARRASA	050101040	fernandocostasartayana@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	05010100000	ACOSTA SANTIAGA MARIA LOURDES	05010100000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	RECIO SAN ANTONIO DE MANABUJA	050101000		-	-	Cliente
-	-	-	050208730	ACOSTA SANTIAGO WALTER HUGO	050208730	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	SAN ANTONIO DE MANABUJA	050208730		-	-	Cliente
-	-	-	050207350	ACOSTA TOPE ERYON	050207350	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA TACUNDA	050207350		-	-	Cliente
-	-	-	050207074	ACOSTA URIBE MONICA COLOLA	050207074	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	PARROQUIA EL CARMEN	050207074	acostauribe@net.com	-	-	Cliente
-	-	-	05020804000	ACUÑO ACUÑO PABLO ANDRÉS	05020804000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050208040	pabloacuño@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050201500	ACUÑO AGUIA ABACAY ALVARO	050201500	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	RECINTO RECTA DE VIEJO	050201500	acuño00@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050204000	ACUÑO ANDRÉS	050204000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	BO SAN RAFAEL	050204000	acuño00@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	12060304000	ACUÑO GALLO MAYRA	12060304000	SOCIEDAD	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050301070	mayracallo@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050204040	ACUÑO GARCIA EDWIN MIGUEL	050204040	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA VIRGEN	050204040	edwinmiguel@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	120202075	ACUÑO HERNANDEZ CAROLAN	120202075	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	CHABARI SALCEDO	050202075	hernandezcarol@net.com	-	-	Cliente
-	-	-	05010400000	ACUÑO ORTIZ CRISTOBAL LEONARDO	05010400000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA URNA DE LA VIRGEN	050104000	leondacuño@yahoo.com	-	-	Cliente
-	-	-	050201020	ACUÑO SALCEDO MIGUEL	050201020	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050201020	acuño07@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050205075	ACUÑO VACA GARCIA MARCELO	050205075	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL MORAL	050205075		-	-	Cliente
-	-	-	120220100	ACUÑO VILCOTE KATHORIN FRATIA	120220100	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL MORAL	050220100	acuvilcote@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050204000	ACUÑO VILCOTE SANTIAGO MIGUEL	050204000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	GUAYASUL	050204000	santiago050@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	05020500000	AGUIA CARLOS	05020500000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA TACUNDA	050205000	carlos440@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	12060404000	AGUIA CORREA WILSON RUBEN	12060404000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050404000	aguiaac@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	05017520000	AGUIA HAYDO SANTIAGO	05017520000	SOCIEDAD	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050175200	aguiaydo_10@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	120602000	AGUIA LUNA ANDRÉS FERNANDO	120602000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL TRIUNFO	050607791		-	-	Cliente
-	-	-	050201000	AGUIA SANCHEZ ISHANA MARIA	050201000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	AV. 18 DE MAYO	050201000		-	-	Cliente
-	-	-	120305000	AGUIA AGUIA AGUIA FELIX DAMIAN	120305000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	COLUMAS DE DOS PARRANGUA	050305000		-	-	Cliente
-	-	-	05010104000	AGUIA CARRELO FRANCIS JAVIER	05010104000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	18 DE MAYO	050101040	aguiaj4@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	120404040	AGUIA SANCHEZ OLIVER MAURICIO	120404040	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050404040		-	-	Cliente
-	-	-	0502017750	AGUIA AGUIA ANIVEL ENRIQUE	0502017750	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	CARMEN	050201775	aguianivelaenriquel@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050209075	AGUIA ESPINOZA VICTOR HERNAN	050209075	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050209075	victor190and@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	120704000	AGUIA IBARRA JESSICA	120704000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	QUVEEDO	050704000	aguiaibarra05@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050207034	AGUIA MARTINEZ MARILYN ELIZABETH	050207034	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	ESCUELA VARGAS CERDA	050207034		-	-	Cliente
-	-	-	120202000	AGUIA ALVARADO ROSA INABA	120202000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	ANGUITA MORENO	050202000		-	-	Cliente
-	-	-	120104000	AGUIA ESPINOZA NEY ALEXANDER	120104000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	QUVEEDO	050104000		-	-	Cliente
-	-	-	120107000	AGUIA FERRAZ TERESA DE JESUS	120107000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	YANTANAS	050107000		-	-	Cliente
-	-	-	120407000	AGUIA FERRAZ ANGELA ALBA INABA	120407000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	PARROQUIA EL CARMEN	050407000	aguiaferraz100@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	05017500000	AGUIA LUNA LUIS	05017500000	SOCIEDAD	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050175000	aguialuna100@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	12030401000	AGUIA GARCIA LEON ALDO	12030401000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	SAN AGUSTIN	050304010		-	-	Cliente
-	-	-	050204040	AGUIA GARCIA LEON ALDO	050204040	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050204040	aguialeon40@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050104000	AGUIA GARCIA OLIVERA ROBERTO	050104000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	SAN PABLO QUITO	050104000	aguiaolivera@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	050201000	AGUIA ANDRÉS EDWIN PATRICK	050201000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	CHULLOCALLO	050201000	andres13@yahoo.com	-	-	Cliente
-	-	-	120604000	AGUIA ESTRADA JESSICA KATHERINE	120604000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050604000		-	-	Cliente
-	-	-	120604000	AGUIA PARRAZO LUIS AURORA	120604000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050604000		-	-	Cliente
-	-	-	05010100000	AGUIA GARCIA JOSE JHON	05010100000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA TACUNDA	050101000		-	-	Cliente
-	-	-	05020104000	AGUIA GARCIA LUIS ALFONSO	05020104000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	AV. 18 DE MAYO Y LOS ALAMOS	050201040	luisalfonso20@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	100104000	AGUIA GARCIA FERNAN MARTIN	100104000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050104000	fernandogarcia	-	-	Cliente
-	-	-	10010400000	AGUIA GUERRA EDWIN MARQUEL	10010400000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LA INMA	050104000	edwin1979@yahoo.com	-	-	Cliente
-	-	-	040204000	AGUIA BONILLA DALIA ELIZABETH	040204000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	LAS MINAS DE ANGLITA	050204000	eduardobonilla@hotmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	120101000	AGUIA GARCIA LUIS OSWALDO	120101000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	17 DE NOVIEMBRE	050101000	oswaldogarcia1@gmail.com	-	-	Cliente
-	-	-	120101000	AGUIA GARCIA ROBERTO	120101000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	EL CARMEN	050101000		-	-	Cliente
-	-	-	120701000	AGUIA LOPEZ LORNA	120701000	NATURAL	LA INMA(COTOPAC)	CHIFFWATURO	050701000	lornalopez10@gmail.com	-	-	Cliente

0502198015	MARCELA ESPERANZA OLMEDO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1591	CARVEN	099078795	marcedolme@gmail.com	-	Ciente
0502198016	MARJORIE RIVERA ANTE	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1592	CARVEN	099078796	marjorieante@gmail.com	-	Ciente
0502198017	VIRGINIA YOMARA PUENTE	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1593	CARVEN	099078797	vagnapunte@gmail.com	-	Ciente
0502198018	ROSÁ CRISTINA BELLAÑO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1594	CARVEN	099078798	rosabelano@gmail.com	-	Ciente
0502198019	ELIETH VALENCIA NETO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1595	CARVEN	099078799	elietneto@gmail.com	-	Ciente
0502198020	LUIS FERNANDO TORRES	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1596	CARVEN	099078790	lustorres@gmail.com	-	Ciente
0502198021	LUIS STALVIN CABRERA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1597	CARVEN	099078791	lucabrer@gmail.com	-	Ciente
0502198022	JOSÉ LUIS CASTILLO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1598	CARVEN	099078792	joscastillo@gmail.com	-	Ciente
0502198023	JONATHAN PAUL PLAZENCIA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1599	CARVEN	099078793	jonathnpazencia@gmail.com	-	Ciente
0502198024	VALMIRIN JEFFERSON BRAVO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1600	CARVEN	099078794	valmirinbravo@gmail.com	-	Ciente
0502198025	ELIOS TOMAS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1601	CARVEN	099078795	elioscom@gmail.com	-	Ciente
0502198026	ELIETH VALENCIA NETO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1602	CARVEN	099078796	elietneto@gmail.com	-	Ciente
0502198027	LUIS FERNANDO TORRES	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1603	CARVEN	099078797	lustorres@gmail.com	-	Ciente
0502198028	LUIS STALVIN CABRERA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1604	CARVEN	099078798	lucabrer@gmail.com	-	Ciente
0502198029	MARCELOS SENCORA REMOS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1605	CARVEN	099078799	marcealosremos@gmail.com	-	Ciente
0502198030	MERLINDA CAJAS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1606	CARVEN	099078790	merlindaaj@gmail.com	-	Ciente
0502198031	SARITA MANDONADO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1607	CARVEN	099078791	saritamandonado@gmail.com	-	Ciente
0502198032	ARELI EMALÍ AVILA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1608	CARVEN	099078792	areliavila@gmail.com	-	Ciente
0502198033	MARÍI ARNAL ACOSTA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1609	CARVEN	099078793	maricacosta@gmail.com	-	Ciente
0502198034	IRIBAN LUISA CORDA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1610	CARVEN	099078794	iribancorda@gmail.com	-	Ciente
0502198035	IGNACIO ALEXI BRIONES	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1611	CARVEN	099078795	ignaciobriones@gmail.com	-	Ciente
0502198036	AJAN ELIAS MURILLO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1612	CARVEN	099078796	ajemurillo@gmail.com	-	Ciente
0502198037	OSMAR ISAAC CABRERA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1613	CARVEN	099078797	osmarisac@gmail.com	-	Ciente
0502198038	YOUSSEF JON FRANCO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1614	CARVEN	099078798	youssefjonfranco@gmail.com	-	Ciente
0502198039	DANIEL TOMAS (PES)	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1615	CARVEN	099078799	danielapes@gmail.com	-	Ciente
0502198040	PEDRO REYNA RAMON DIAZ	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1616	CARVEN	099078790	pedrodiaz@gmail.com	-	Ciente
0502198041	ARMANDO RIVAS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1617	CARVEN	099078791	armandonrivas@gmail.com	-	Ciente
0502198042	IRIBAN MONTAÑO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1618	CARVEN	099078792	iribanmontaño@gmail.com	-	Ciente
0502198043	RAMIRO REMOS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1619	CARVEN	099078793	ramiroremos@gmail.com	-	Ciente
0502198044	MIRIAN CHALCO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1620	CARVEN	099078794	mirianchcalco@gmail.com	-	Ciente
0502198045	MARÍI ARNAL ACOSTA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1621	CARVEN	099078795	maricacosta@gmail.com	-	Ciente
0502198046	IRIBAN LUISA CORDA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1622	CARVEN	099078796	iribancorda@gmail.com	-	Ciente
0502198047	IGNACIO ALEXI BRIONES	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1623	CARVEN	099078797	ignaciobriones@gmail.com	-	Ciente
0502198048	AJAN ELIAS MURILLO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1624	CARVEN	099078798	ajemurillo@gmail.com	-	Ciente
0502198049	OSMAR ISAAC CABRERA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1625	CARVEN	099078799	osmarisac@gmail.com	-	Ciente
0502198050	YOUSSEF JON FRANCO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1626	CARVEN	099078800	youssefjonfranco@gmail.com	-	Ciente
0502198051	TEO MANUEL MERA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1627	CARVEN	099078801	teomer@gmail.com	-	Ciente
0502198052	GABRIELA BELLAÑO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1628	CARVEN	099078802	gabrielabelano@gmail.com	-	Ciente
0502198053	JOSQUIN LUIS MALDONADO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1629	CARVEN	099078803	josquinmaldonado@gmail.com	-	Ciente
0502198054	LEONARDO LEO CALDERON	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1630	CARVEN	099078804	leonardoleoncalderon@gmail.com	-	Ciente
0502198055	LUCAS MARCOS CADENAS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1631	CARVEN	099078805	lucascadenas@gmail.com	-	Ciente
0502198056	RAÚL AITOR ZAMBRANO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1632	CARVEN	099078806	raulzambano@gmail.com	-	Ciente
0502198057	SANTIAGO RAYAN MOCQUEJA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1633	CARVEN	099078807	santiagomocqueja@gmail.com	-	Ciente
0502198058	BLANCA GISSILA ANDRADE	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1634	CARVEN	099078808	blancandrade@gmail.com	-	Ciente
0502198059	IRIBAN BLANDEMI FALCÓN	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1635	CARVEN	099078809	iribanfalcon@gmail.com	-	Ciente
0502198060	BLANDEMI RONALDO GUERRA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1636	LOT 7 ARCANGELES	099078810	blandemiguerra@gmail.com	-	Ciente
0502198061	OSMAR ISAAC CABRERA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1637	LOT 7 ARCANGELES	099078811	osmarisac@gmail.com	-	Ciente
0502198062	YOUSSEF JON FRANCO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1638	LOT 7 ARCANGELES	099078812	youssefjonfranco@gmail.com	-	Ciente
0502198063	TEO MANUEL MERA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1639	LOT 7 ARCANGELES	099078813	teomer@gmail.com	-	Ciente
0502198064	OSCAR CRISTIAN	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1640	LOT 7 ARCANGELES	099078814	oscarcristian@gmail.com	-	Ciente
0502198065	HUGO MARTIN POZO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1641	LOT 7 ARCANGELES	099078815	hugopozo@gmail.com	-	Ciente
0502198066	GERMAN DELGADO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1642	LOT 7 ARCANGELES	099078816	germandelgado@gmail.com	-	Ciente
0502198067	EMANUEL LEO CADENAS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1643	LOT 7 ARCANGELES	099078817	emanuelleoncadenas@gmail.com	-	Ciente
0502198068	DAVID DIEGO CHICALZA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1644	LOT 7 ARCANGELES	099078818	diegochicalza@gmail.com	-	Ciente
0502198069	EMILIO FABIAN MORENO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1645	LOT 7 ARCANGELES	099078819	emiliomoreno@gmail.com	-	Ciente
0502198070	FELIPE GABRIEL CRUZ	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1646	LOT 7 ARCANGELES	099078820	felipecruz@gmail.com	-	Ciente
0502198071	HECTOR HUGO ANDRADA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1647	LOT 7 ARCANGELES	099078821	hctorhugoandrade@gmail.com	-	Ciente
0502198072	JACOBO JAIME ARAÚZ	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1648	LOT 7 ARCANGELES	099078822	jacoboarauz@gmail.com	-	Ciente
0502198073	JOSQUIN LUIS MALDONADO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1649	LOT 7 ARCANGELES	099078823	josquinmaldonado@gmail.com	-	Ciente
0502198074	LEONARDO LEO CALDERON	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1650	LOT 7 ARCANGELES	099078824	leonardoleoncalderon@gmail.com	-	Ciente
0502198075	LUCAS MARCOS CADENAS	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1651	LOT 7 ARCANGELES	099078825	lucascadenas@gmail.com	-	Ciente
0502198076	RAÚL AITOR ZAMBRANO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1652	LOT 7 ARCANGELES	099078826	raulzambano@gmail.com	-	Ciente
0502198077	SANTIAGO RAYAN MOCQUEJA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1653	LOT 7 ARCANGELES	099078827	santiagomocqueja@gmail.com	-	Ciente
0502198078	POLO NICOLASATA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1654	LOT 7 ARCANGELES	099078828	polonico@gmail.com	-	Ciente
0502198079	NOAH JUAN VACA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1655	LOT 7 ARCANGELES	099078829	noahvaca@gmail.com	-	Ciente
0502198080	ALEXI FERNANDO OLMEDO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1656	LOT 7 ARCANGELES	099078830	alexifernandolme@gmail.com	-	Ciente
0502198081	ALONSO MATIAS OLMEDO	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1657	LOT 7 ARCANGELES	099078831	alonsoalmeolme@gmail.com	-	Ciente
0502198082	BEATRIZ ANDRÉS NAVARRET	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1658	LOT 7 ARCANGELES	099078832	beatriznavarret@gmail.com	-	Ciente
0502198083	ARELI EMALÍ AVILA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1659	LOT 7 ARCANGELES	099078833	areliavila@gmail.com	-	Ciente
0502198084	MARÍI ARNAL ACOSTA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1660	LOT 7 ARCANGELES	099078834	maricacosta@gmail.com	-	Ciente
0502198085	IRIBAN LUISA CORDA	01/01/5919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI) 1661	LOT 7 ARCANGELES	099078835	iribancorda@gmail.com	-	Ciente

	050298019	MARCELA ANAHY CUNALATA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1875	MORAL	099780249	marcelacunata@gmail.com	-	Cliente
	050298020	FRANKLIN ROSALES MORALES	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1876	MORAL	099780250	franklinrosales@gmail.com	-	Cliente
	050298021	LUDIANA ROSALES PALADINES	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1877	MORAL	099780251	ludianapaladines@gmail.com	-	Cliente
	050298022	GUILLELMOS ROTO CAMPO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1878	MORAL	099780252	guillemocampo@gmail.com	-	Cliente
	050298023	SELENA AYALA PADILLA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1879	MORAL	099780253	selenapadilla@gmail.com	-	Cliente
	050298024	MIRIAM NAVINA CHALCO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1880	MORAL	099780254	miriamchaco@gmail.com	-	Cliente
	050298025	MAYRA MERCEDES VALENCA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1881	MORAL	099780255	mayravalencia@gmail.com	-	Cliente
	050298026	MARCELA ANAHY CUNALATA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1882	MORAL	099780256	marcelacunata@gmail.com	-	Cliente
	050298027	MAYRA MERCEDES VALENCA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1883	MORAL	099780257	mayravalencia@gmail.com	-	Cliente
	050298028	VEISO DAVIDO NETO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1884	MORAL	099780258	veisodeto@gmail.com	-	Cliente
	050298029	BYRON ARGUDO RODRIGUEZ	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1885	MORAL	099780259	byronrodriguez@gmail.com	-	Cliente
	050298030	DANIEL LEVER ALCIVAR	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1886	MORAL	099780260	danielalcivar@gmail.com	-	Cliente
	050298031	HERNAN ALONSO VELITZ	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1887	MORAL	099780261	hernanvelitz@gmail.com	-	Cliente
	050298032	JAZMIN CORDI MORAN	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1888	MORAL	099780262	jazminmoran@gmail.com	-	Cliente
	050298033	JACKSON FARIAS MORAN	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1889	CARMEN	099780263	edsonmoran@gmail.com	-	Cliente
	050298034	JEAN CARLOS PALADINES	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1890	CARMEN	099780264	jeanpaladines@gmail.com	-	Cliente
	050298035	YANDRY ALEX ALCIVAR	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1891	CARMEN	099780265	yandryalcivar@gmail.com	-	Cliente
	050298036	PABLO SANTIAGO REDON	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1892	CARMEN	099780266	pabloredon@gmail.com	-	Cliente
	050298037	DENIR DON ZAMBRANO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1893	CARMEN	099780267	denirzambano@gmail.com	-	Cliente
	050298038	MARCELA ESPERANZA OLMEDO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1894	CARMEN	099780268	marceloimedio@gmail.com	-	Cliente
	050298039	MAYKEL BELEN ANTE	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1895	CARMEN	099780269	maykelaante@gmail.com	-	Cliente
	050298040	YANDRY ALEX ALCIVAR	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1896	CARMEN	099780270	yandryalcivar@gmail.com	-	Cliente
	050298041	PABLO SANTIAGO REDON	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1897	CARMEN	099780271	pabloredon@gmail.com	-	Cliente
	050298042	DENIR DON ZAMBRANO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1898	CARMEN	099780272	denirzambano@gmail.com	-	Cliente
	050298043	MARCELA ESPERANZA OLMEDO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1899	CARMEN	099780273	marceloimedio@gmail.com	-	Cliente
	050298044	MAYKEL BELEN ANTE	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1900	CARMEN	099780274	maykelaante@gmail.com	-	Cliente
	050298045	VIRGINIA VONARRA PUENTE	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1901	CARMEN	099780275	virginia puente@gmail.com	-	Cliente
	050298046	ROSA JESSICA BELAÑO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1902	CARMEN	099780276	rosabelano@gmail.com	-	Cliente
	050298047	ELETH VALENCA NETO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1903	CARMEN	099780277	elbethneto@gmail.com	-	Cliente
	050298048	LUIS FERNANDO TORREZ	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1904	EL MORAL	099780278	lutorrez@gmail.com	-	Cliente
	050298049	LUIS STALYN CABRERA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1905	EL MORAL	099780279	lucabrera@gmail.com	-	Cliente
	050298050	MARCEDES SONORA REMOS	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1906	EL MORAL	099780280	mercedesremos@gmail.com	-	Cliente
	050298051	MARIA TEREZA PALOMO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1907	EL MORAL	099780281	maripalomo@gmail.com	-	Cliente
	050298052	MARAJA GUILLEMO BELAÑO	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1908	EL MORAL	099780282	marjabelano@gmail.com	-	Cliente
	050298053	ANDRÉS RUBÉN VALENCA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1909	EL MORAL	099780283	andresvalencia@gmail.com	-	Cliente
	050298054	STEFANIA ANDREA OCAÑA VALENCA	0190155919001	NATURAL	LA MANA (COTOPAXI)	1910	EL MORAL	099780284	stefaniaocana@gmail.com	-	Cliente

Anexo 13. Reporte Original Urkund.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

AÑARUMBA Y PLASENCIA

6%  **Similitudes**

< 1%  **Texto entre comillas**
0% similitudes entre comillas

< 1%  **Idioma no reconocido**

Nombre del documento: AÑARUMBA Y PLASENCIA.pdf ID del documento: 9e295c5ce2c893f750c8656ba3de70c79581a85b Tamaño del documento original: 771,13 kB	Depositante: MARILIN VANESSA ALBARRASIN REINOSO Fecha de depósito: 8/8/2023 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 8/8/2023	Número de palabras: 13.321 Número de caracteres: 87.416
---	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.utc.edu.ec Diseño de un sistema de control interno para el Supercomis... http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4689/6/UTC-PIM-000207.pdf 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (248 palabras)
2	 dspace.esPOCH.edu.ec ESPOCH - ESPOCH - Diseño del Manual de procedimientos par... http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17554	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (119 palabras)
3	 administracion2017.blogspot.com La Administración: 1. Ciencia, Teoría y Práctica http://administracion2017.blogspot.com/blog/page_1.html	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (96 palabras)
4	 www.beetrack.com Las características de un buen servicio al cliente http://www.beetrack.com/es/blog/como-dar-buen-servicio-al-cliente-sector-logistico/ - track-Un comp... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
5	 s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/diversory/1545253266/module/9548087369/nam... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (47 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 localhost Diseño de procesos para Gestión Administrativa y Operativa del Comisar... http://localhost:8060/veria/bitstream/handle/42645/1/DISEÑO-DE-PROCESOS-PARA-GESTIÓN-ADMINIS...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	 www.definicionabc.com Definición de Cliente - Concepto en Definición ABC http://www.definicionabc.com/general/cliente.php#:~:text=Para%20los%20negocios,%20el%20cliente%20es%20aquel%20individuo...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	 www.clubensayos.com Cuestionario Y La Entrevista - Trabajos Documentales - JESS... http://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Cuestionario-Y-La-Entrevista/752952.html	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
4	 www.gestiopolis.com Manual de procedimientos: qué es, objetivos y estructura - G... http://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	 Documento de otro usuario #762103 El documento proviene de otro grupo.	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)