

REPÚBLICA DEL ECUADOR



ANÁLISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE TENA

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior en Administración.

AUTOR: Coque Romero Jorge Darío

DIRECTORA: MSc. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña

Tena - Ecuador

2021

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA

ING. BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUAÑA., MG.SC.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Proyecto Integrador denominado: ANÁLISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE TENA, de autoría del señor **COQUE ROMERO JORGE DARÍO**, con CC. 150108608-4 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 15 de octubre de 2021

Ing. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña; Mg.Sc.

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 21 de diciembre de 2021

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado: **ANÁLISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE TENA**, presentado por COQUE ROMERO JORGE DARÍO, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

Mgs. Wilson Ramiro Borja Realpe
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Natali Maribel Freire Tixe
1ER. MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Diana Samanda Quilumba Shiguango
2DO. MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, COQUE ROMERO JORGE DARÍO, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación denominado: ANÁLISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE TENA y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTOR:

COQUE ROMERO JORGE DARÍO

CÉDULA: 150108608-4

FECHA: Tena, 22 de diciembre de 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, COQUE ROMERO JORGE DARÍO, declaro ser autor del Trabajo de Titulación titulado: ANÁLISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE TENA, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 23 de diciembre de 2021, firma el autor.

AUTOR: Jorge Darío Coque Romero

FIRMA:

CÉDULA: 150108608-4

DIRECCIÓN: San Agustín, calle 17 y transversal 22 (Archidona)

CORREO ELECTRÓNICO: jorgecoque91@gmail.com

TELÉFONO: 062877541 **CELULAR:** 0979891509

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: MSc. Betty Alexandra Jaramillo Tituaña

TRIBUNAL DEL GRADO:

Mgs. Wilson Ramiro Borja Realpe

Ing. Natali Maribel Freire Tixe

Ing. Diana Samanda Quilumba Shiguango

DEDICATORIA

El esfuerzo del presente trabajo se lo dedico a Dios por ser la luz y guía espiritual en mi camino, a mi familia, en especial a mis queridos padres por el apoyo incondicional que me han brindado todos estos años en todas las instancias de mi vida.

Jorge Coque

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los Docentes del Instituto Superior Tecnológico Tena, por el aporte de sus valiosos conocimientos a la culminación del presente trabajo investigativo y al Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena, por la información y la apertura entregada para efectuar el presente trabajo.

Jorge Coque

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE IMÁGENES	xvi
ÍNDICE DE FOTOS	xvii
A. TÍTULO.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2.1 Necesidad.....	4
2.2 Actualidad.....	5
2.3 Importancia	6
2.4 Presentación del problema profesional a responder.	7
2.4.1 Formulación del problema	8
2.4.2 Preguntas directrices	8

2.5	Delimitación.....	8
2.6	Beneficiarios	9
C.	OBJETIVOS	10
3.1	Objetivo General.....	10
3.2	Objetivos Específicos	10
D.	ASIGNATURAS INTEGRADORAS	11
E.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
5.1	Análisis situacional.....	14
5.1.1	Tipos de análisis situacional.....	14
a)	Análisis del macroentorno (PESTEL)	14
b)	Análisis del microentorno.....	15
c)	Análisis FODA Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.....	15
5.1.2	Empresa.....	17
5.2	Manual de servicio al cliente	17
5.2.1	Indicadores de calidad.....	18
a)	Calidad.....	18
b)	Calidad del servicio	18
c)	Factores relacionados con la calidad	19
d)	Aseguramiento de la calidad	20
e)	Gestiones de la calidad	20
f)	Parámetros de la calidad.....	20
g)	El servicio.....	21
h)	Servicio al cliente	21
i)	Características del servicio al cliente	22
j)	Propósito e importancia de servicio al cliente.....	22
5.3	Marco Legal.....	24

Constitución De La República Del Ecuador, (2008)	24
Ley Orgánica de Defensa al Consumidor	24
5.4 Marco conceptual.....	27
F. METODOLOGÍA	29
6.1 Materiales.....	29
6.2 Ubicación del área de estudio.	29
6.3 Tipos de investigación	30
6.3.1 Investigación bibliográfica.....	30
6.3.2 Investigación cuantitativa.....	31
6.4 Herramientas.....	31
6.4.1 Encuestas.....	31
6.4.2 Población.....	32
6.4.3 Muestra.....	32
6.5 Metodología para cada objetivo.....	34
Objetivo 1:	34
Objetivo 2:	36
Objetivo 3:	36
G. RESULTADOS	38
7.1 Resultados Objetivo 1:.....	38
7.1.1 Análisis PESTEL	38
a) Factor Político-legal	38
b) Factor Económico.....	39
c) Factor Social.....	39
d) Factor tecnológico	40
e) Factor ambiental	40
7.1.2 Análisis del microambiente.....	41
a) Clientes.....	41

b) Proveedores	41
c) Competidores.....	42
7.1.3 Análisis FODA.....	42
7.2 Resultados Objetivo 2.....	44
7.2.1 Resultados de las encuestas.....	45
7.3 Resultados Objetivo 3:.....	60
7.3.1 Propuesta.....	61
H. CONCLUSIONES	94
I. RECOMENDACIONES.....	95
J. BIBLIOGRAFÍA	96
K. ANEXOS	99

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de Asignaturas Integradoras	11
Cuadro 2 Materiales, productos y equipos para la investigación.....	29
Cuadro 3 Matriz FODA Cuerpo de Bomberos de Tena.....	43
Cuadro 4 Plan de socialización del manual.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Servicios requeridos.....	45
Tabla 2 Cuenta con equipamiento moderno y adecuado	46
Tabla 3 Comodidad en las instalaciones	47
Tabla 4 Apariencia del área de recaudación	48
Tabla 5 Higiene y normas de bioseguridad.....	49
Tabla 6 Apariencia del personal.....	50
Tabla 7 Calidad del servicio.....	51
Tabla 8 Tiempo de espera	52
Tabla 9 Servicio personalizado	53
Tabla 10 Conocimientos del personal	54
Tabla 11 Disposición por resolver los problemas	55
Tabla 12 Reclamos y sugerencias de los clientes.....	56
Tabla 13 Calificación del servicio hacia el personal.....	57
Tabla 14 Calidad del servicio que brinda.....	58
Tabla 15 Manual de servicio al cliente	59
Tabla 16 Presupuesto	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Servicios requeridos.....	45
Gráfico 2 Cuenta con equipamiento moderno y adecuado	46
Gráfico 3 Comodidad en las instalaciones	47
Gráfico 4 Apariencia del área de recaudación	48
Gráfico 5 Higiene y normas de bioseguridad.....	49
Gráfico 6 Apariencia del personal.....	50
Gráfico 7 Calidad del servicio.....	51
Gráfico 8 Tiempo de espera	52
Gráfico 9 Servicio personalizado	53
Gráfico 10 Conocimientos del personal.....	54
Gráfico 11 Disposición por resolver los problemas.....	55
Gráfico 12 Reclamos y sugerencias de los clientes	56
Gráfico 13 Calificación del servicio hacia el personal.....	57
Gráfico 14 Calidad del servicio que brinda.....	58
Gráfico 15 Manual de servicio al cliente	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Supra y subordinación de variables	13
Figura 2 Estructura análisis PESTEL.....	34
Figura 3 Estructura análisis microambiente	35
Figura 4 Estructura matriz FODA.....	35

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Matriz FODA	16
Imagen 2 Ubicación Cuerpo de Bomberos de Tena.....	30

ÍNDICE DE FOTOS

Foto 1 Plataforma Google Forms	104
Foto 2 Difusión en redes sociales.....	104
Foto 3 Análisis político – legal	105
Foto 4 Análisis económico.....	105
Foto 5 Análisis social.....	106
Foto 6 Análisis tecnológico.....	106
Foto 7 Análisis ambiental.....	107
Foto 8 Microambiente (Clientes)	107
Foto 9 Microambiente (Proveedores de extintores)	108
Foto 10 Microambiente (Proveedor de útiles de oficina).....	108
Foto 11 Fortalezas (Infraestructura propia).....	109
Foto 12 Oportunidades (Convenio con el Cuerpo de Bomberos de Archidona)	109
Foto 13 Debilidades (Parque automotor obsoleto).....	110
Foto 14 Amenazas (Desastres naturales)	110
Foto 15 Entrega de manual	111

A. TÍTULO

**ANÁLISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE
SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL
CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE TENA.**

RESUMEN

El trabajo se basó en la elaboración de un manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de Tena, departamento que realiza el cobro de dinero por los servicios prestados por la institución tales como: permisos de funcionamiento, eventos con y sin fines de lucro, visto bueno de planos, permisos de habitabilidad, permiso de vehículos y factibilidad de GLP. Al realizar la indagación se pudo identificar que el departamento de recaudación no posee un manual que permita al personal conocer las normas y procedimientos de un servicio de excelencia; para el transcurso indagatorio se realizó una investigación documental, y se reunió información que coincidan con la problemática a investigar; ya sea en libros y revistas científicas que permitieron respaldar el desarrollo del tema; la investigación cuantitativa se realizó mediante encuestas, dentro del cual se obtuvo el siguiente resultado: el 80% está a favor que el área de recaudación cuente con un manual y el 20% están en contra o se muestran indiferentes, por lo que fue necesario realizar una propuesta de un manual de servicio al cliente, que permitirá al personal contar con guías y normas para brindar un servicio con calidad y calidez a los habitantes de Ciudad de Tena.

Palabras claves: Área de Recaudación, Servicio de Calidad, Manual de Servicio al Cliente, desempeño del personal.

ABSTRACT

The present research was based on the development of a customer service manual for the collection area of the Tena Fire Department, place that collects money for the services provided by the institution such as: operating permits, profit and non-profit events, approval of plans, habitability permits, vehicle permit and LPG feasibility. When the investigation was carried out, it was possible to identify that the collection department does not have a manual that allows to staff to know the rules and procedures of a service of excellence; During the research was carried out a documentary investigation and got information that coincided with the problem to be investigated; both in books and scientific journals that supported the development of the subject; It also was carried out a quantitative research through surveys, within which was obtained the following result: 80% are in favor that the collection area have a manual and 20% are against or are indifferent, so it was necessary to perform a proposal for a customer service manual, which will allow to staff to have guides and standards to provide quality and warmth service to the population of Tena city.

Keywords: Collection area, quality service, customer service manual, staff performance.

Reviewed by:

B.A. Jenniffer Valeria Vargas
COORDINATOR OF LANGUAGE CENTER IST TENA

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

La nueva orientación de la Administración Pública está dirigida hacia la calidad de servicios, es por ello que su comportamiento en los servicios públicos cada vez es más exigente y donde la calidad del servicio público se convierte en algo imprescindible para la gestión. En este contexto de exigencias, la globalización; el desarrollo de la ciencia y la tecnología, en fin; son cambios en un mundo donde la ventaja competitiva de contar con un personal capacitado y consciente de sus obligaciones se ha acentuado, no solo es la posesión de recursos físicos lo que determina, sino que se sustenta en el discernimiento y en el saber hacer. (QUIMÍ ASCENCIO , 2014).

En el Ecuador se puede evidenciar en las empresas públicas y privadas una capacidad limitada en el buen trato y servicio de calidad al cliente, debido a ciertas deficiencias en el proceso de la administración, lo que ha generado un escaso desarrollo y baja productividad del personal en las empresas, reflejando en la disminución de sus ventas y los servicios que proveen.

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 227, menciona que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”, pero lamentablemente es otra la realidad. Una administración pública de calidad implica una atención célere y oportuna a la colectividad; eficaz como efectiva y eficiente como productiva; pero esta no es la realidad de todas las instituciones públicas pues, lamentablemente, sus recursos humanos y materiales son insuficientes en unos casos y exigüos en otros casos, provocando un retraso en

la prestación de los servicios públicos y, consecuentemente, malestar e insatisfacción ciudadana.

Actualmente en el Cantón Tena el tema de la Calidad en el servicio público es importante dentro de las organizaciones, ya que encontramos un alto grado de insatisfacción del servicio público que recibe el ciudadano, y donde la calidad de una institución se plasma en dicho servicio.

El cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena cuenta con un área de recaudación, departamento dedicado a la recolección de dineros por los diferentes servicios prestados como pueden ser: permisos de funcionamiento, eventos con y sin fines de lucro, visto bueno de planos, permisos de habitabilidad, permiso de vehículos y factibilidad de GLP, esto a su vez ocasiona que todos los clientes tengan que utilizar los servicios de dicha área.

2.2 Actualidad

En los últimos años se ha podido comprobar cómo el mundo tiende a una globalización que es clave para sobrevivir en el mercado, por lo que en la actualidad la calidad del servicio al cliente es una herramienta que toda empresa debe conocer, ya que ésta se constituye, en un proceso social y administrativo, se lo considera un proceso social, porque es realizado por personas y dirigido hacia personas para satisfacer sus necesidades, deseos y demandas; además es un proceso administrativo, ya que hoy en día no es suficiente tener ideas brillantes, hay que planificarlas, organizarlas, implementarlas y controlarlas, para de esta manera, incrementar las posibilidades de éxito y que la empresa sea más competitiva en el mundo globalizado en que se desenvuelve.

En la actualidad el Cuerpos de Bomberos de la Ciudad de Tena cuentan con un área de recaudación especializada en el cobro de los recursos económicos, el cual conlleva a brindar un servicio a los habitantes de la Ciudad de Tena, siendo necesario ofrecer un servicio de calidad a los clientes para su completa satisfacción.

2.3 Importancia

La calidad del servicio es una de las áreas más importantes de las organizaciones, la cual añade valor al servicio que ofrecen el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena a sus clientes, siendo un factor clave para la generación de mayor competitividad organizacional.

También, la calidad mide el grado de satisfacción percibido por el cliente al consumir o utilizar un producto o un servicio, en este caso, no importa cuán bueno sea el mismo, sino puede colmar las expectativas de los compradores.

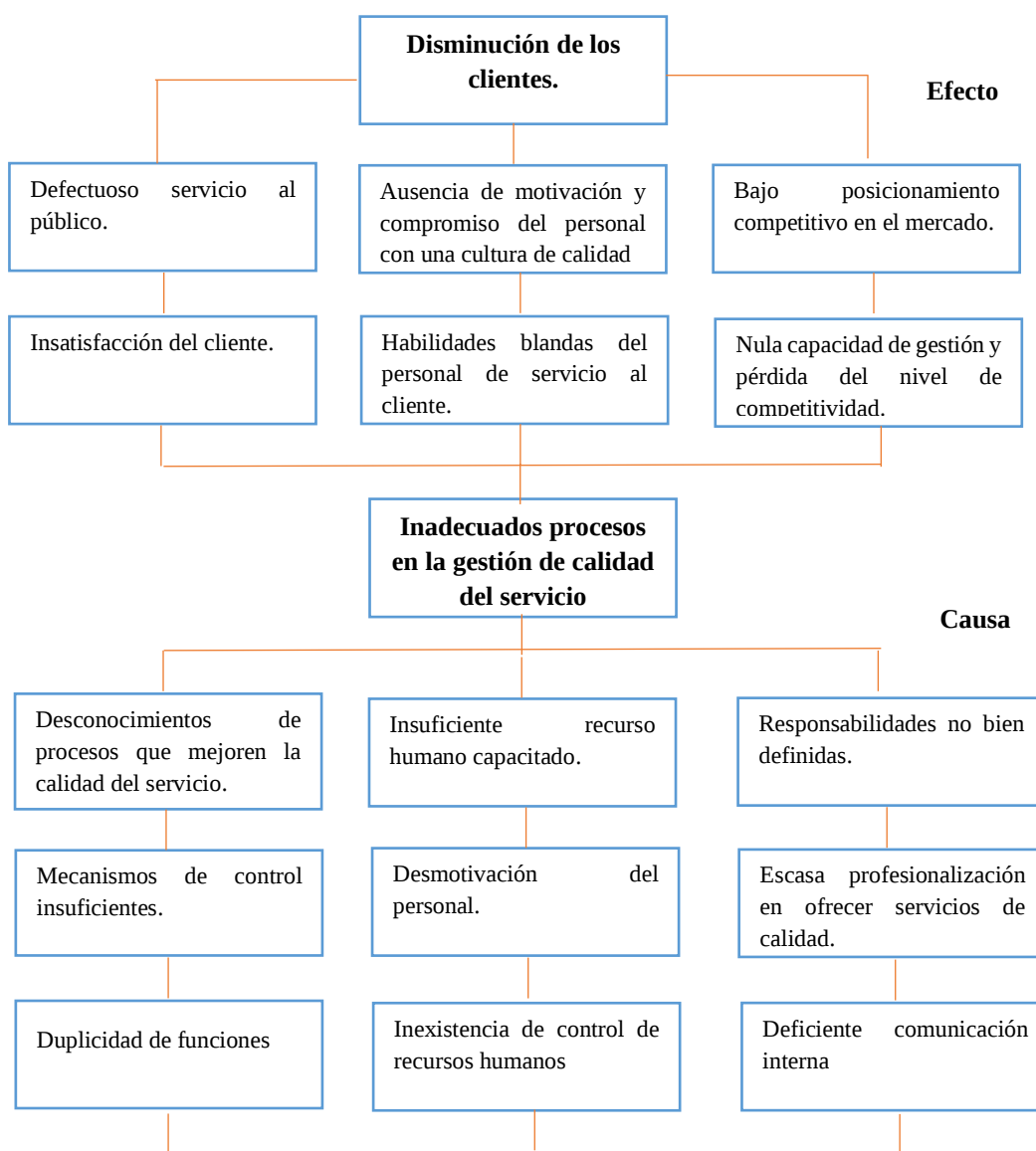
Además, es indiscutible que el principal protagonista para el área de recaudación es y será siempre el cliente, por lo cual se debe estar prestos para escuchar y comprender lo que necesitan ellos de la empresa, a fin de que las mismas innoven y mejoren sus servicios y así cubrir esa demanda insatisfecha.

La propuesta de evaluar el nivel de la calidad del servicio al cliente que brinda en área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena, empleando un análisis situacional, es importante ya que es un mecanismo que se implementará en lo posterior dentro de la misma, se busca encontrar las falencias internas y externas a su entorno con la finalidad de mejorar la calidad de sus servicios, aportando positivamente a la economía local.

2.4 Presentación del problema profesional a responder.

Durante años el país ha enfrentado un creciente incremento de empresas públicas lo que motiva a que muchas empresas busquen nuevas formas de satisfacer las necesidades de sus clientes, con el arribo de la calidad en el servicio de los clientes se han llevado a cabo cambios de gran impacto en la sociedad. La competencia alta y saber adaptarse en el actual medio son factores que tiene que tomar en cuenta un ejecutivo o gerente para lograr mantener una empresa.

Árbol de problemas



Elaborado por: Jorge Coque (2021).

2.4.1 Formulación del problema

¿Determinar el nivel de la calidad del servicio que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena?

2.4.2 Preguntas directrices

¿Qué aspectos se debe tomar en cuenta para diagnosticar las técnicas adecuadas para mejorar el servicio al cliente?

¿Cómo analizar los procesos de la gestión de calidad en el servicio que contribuirá a mejorar la satisfacción del cliente?

¿Es necesario diseñar un manual de servicio al cliente que permitirán mejorar la satisfacción del cliente?

Se relaciona con los siguientes parámetros:

Campo:	Administración.
Área:	Recaudación
Aspecto:	Servicio
Sector:	Servicios

2.5 Delimitación

2.5.1 Delimitación Espacial: El Trabajo de Integración Curricular se lo realizará en el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena, Provincia de Napo, en el área de recaudación.

2.5.2 Delimitación Temporal: Este trabajo se lo efectuará en el Periodo Académico mayo 2021 – octubre 2021.

2.5.3 Unidades de Observación: Las unidades de observación que se contemplan para este trabajo, son los habitantes de la Ciudad del Tena, Provincia de Napo.

2.6 Beneficiarios

2.6.1 Directos

Directivos y personal del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena

2.6.2 Indirectos

Clientes

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Elaborar un manual de servicio al cliente para el Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

3.2 Objetivos Específicos

- Emplear un análisis situacional para el diagnóstico de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.
- Diagnosticar el nivel de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.
- Diseñar un manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para realizar esta investigación se ha decidido apoyarse en la siguiente sistemática de estudios que contempla la malla curricular de la carrera de Administración.

Cuadro 1 Matriz de Asignaturas Integradoras

Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo	Línea de Investigación	Asignatura	Aplicación Directa	Aplicación Indirecta	Resultados de Aprendizaje
Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria		Metodología de Investigación	X		Formular la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.
		Investigación de Mercado	X		Identificar el contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño del área departamental de la empresa.
		Planificación Estratégica	X		Diseñar la estructura de la organización mediante el análisis de los factores del entorno empresarial que influyen en la formulación de estrategias.

Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía. Objetivo 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.	Servicio al cliente	Talento humano	X		Identificar el contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño del talento humano de la institución.
		Sistemas de Organización Empresarial	X		Aplicar métodos analíticos interpretando sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa.
		Formulación y Evaluación de Proyectos	X		Evaluar el impacto de las decisiones y acciones de la empresa que implica los recursos humanos como financieros para promover la equidad entre todos los integrantes de acuerdo a la naturaleza de la organización.
		Métodos Estadísticos		X	Aplicar métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa.
		Macroeconomía		X	Identificar el contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño del área departamental de la empresa.

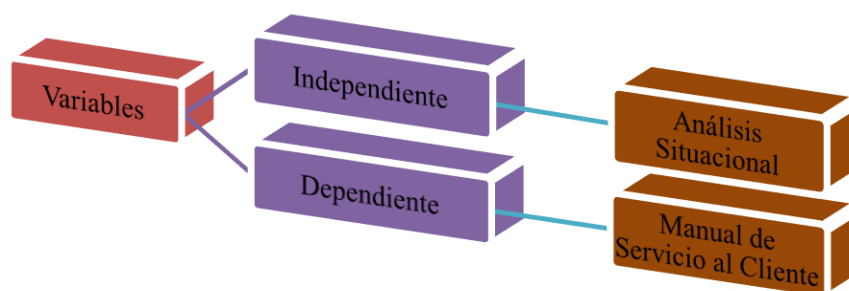
Fuente: sílabos de la carrera de administración del ISTT

Elaborado por: Jorge Coque (2021).

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

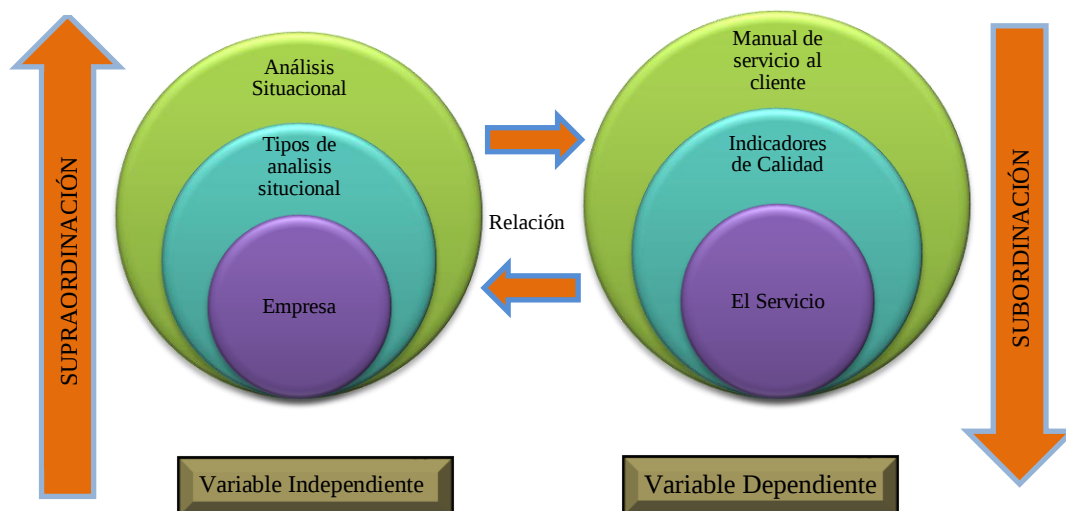
De acuerdo con Carballo (2014) una variable puede ser también el resultado de un proceso, por ejemplo, el aprovechamiento académico de los alumnos en una asignatura. En otras palabras, la variable constituye un concepto amplio y complejo que, en un momento dado, el investigador asume en correspondencia con sus intereses investigativos y los objetivos de la investigación.

Variable independiente y dependiente



Elaborado por: Jorge Coque (2021).

Figura 1 Supra y subordinación de variables



Elaborado por: Jorge Coque (2021).

5.1 Análisis situacional

“El análisis situacional puede considerarse un marco para el desarrollo de investigación interdisciplinaria orientada cualitativamente, es decir, una herramienta que nos permita identificar los sucesos por sus características particulares y responder en consecuencia” (Gómez, 2019).

El análisis situacional es el que contiene una evaluación precisa de los factores externos e internos que perturban a una organización. Establece una visión de la empresa que producirá una mejor comprensión de los factores que repercutirán en el porvenir de la organización (Rodríguez, 2013).

Según las teorías expuestas de análisis situacional se puede decir que, al momento de empezar a proponer o realizar una estrategia empresarial se debe conocer los recursos internos o externos que la empresa tiene en dicha situación o momento para realizar una proyección.

“El objetivo de este análisis consiste en identificar las debilidades y fortalezas de la empresa para desarrollar una determinada actividad, establecer sus características primordiales y determinar cómo éstas la distinguen de la competencia” (Enciclopedia Economica, 2018).

5.1.1 Tipos de análisis situacional

a) Análisis del macroentorno (PESTEL)

Consiste en una evaluación de todos los elementos externos en que la empresa no ejerce control alguno, pero tienen una importante influencia sobre la

estrategia corporativa. “Antes de proceder al análisis de una empresa conviene tener clara la situación y perspectivas económicas, sociales y políticas, ya que influyen decisivamente en la evolución actual y futura de cualquier organización” (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2010).

b) Análisis del microentorno

Permite visualizar todas y cada una de las capacidades y recursos con los que cuenta la organización para hacer frente al medio en que desarrolla sus operaciones. Como consecuencia de este análisis se logran conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, lo cual facilita la información necesaria para poder medir la eficiencia operativa, solidez y solvencia financiera, la calidad del talento humano, los procedimientos y los sistemas de información como soporte para los procesos operativos y administrativos (Medina , 2009).

Un análisis interno consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa, con el fin de:

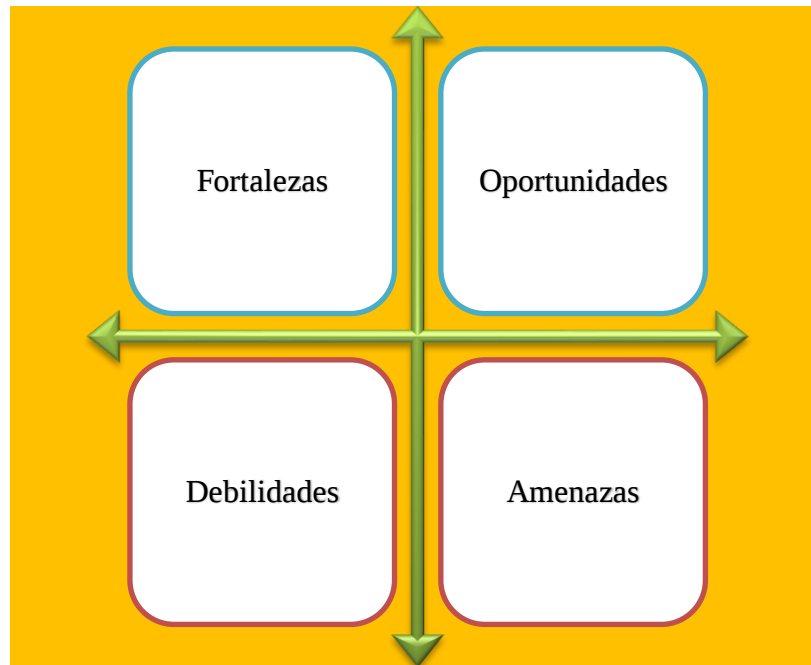
- Evaluar los recursos con que cuenta una empresa para, de ese modo, conocer el estado o la capacidad con que cuenta.
- Detectar fortalezas y debilidades, y, de ese modo, diseñar estrategias que permitan potenciar o aprovechar las fortalezas, y estrategias que permitan neutralizar o eliminar las debilidades.

c) Análisis FODA Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera

obtener un diagnóstico preciso que permita, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

Imagen 1 Matriz FODA



Elaborado: Jorge Coque (2021).

Según Thompson y Strickland (2012) en su libro “Conceptos y Técnicas de la Dirección y Administración Estratégicas” define:

- **Fortalezas:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.
- **Oportunidades:** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

- **Debilidades:** son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.
- **Amenazas:** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

5.1.2 Empresa

Según Pallares, Romero y Manuel (2005), autores del libro “Hacer Empresa: Un Reto”, la empresa se la puede considerar como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”.

5.2 Manual de servicio al cliente

Un Manual de Servicio al Cliente es la elaboración de un plan que garantice satisfacer las necesidades concretas de los clientes de la empresa tanto actuales como potenciales, este plan constituye la base para el resto de los planes de la empresa ya que todos estos siempre deben ir encaminados a los objetivos de la empresa (webquery, s.f.).

Para poder elaborar un Manual de Servicio al Cliente es necesario llevar a cabo una investigación de campo que permita determinar cuáles son las verdaderas necesidades, demandas y deseos de los clientes. Resulta importante comunicarse con los clientes antes de proporcionarles o diseñar el servicio ya que esto permite ser más competitivo y diferenciarse de las demás empresas.

5.2.1 Indicadores de calidad

a) Calidad

Ishikawa (2012) expresa que la calidad “es el mecanismo de mayor racionalidad que tiene el ser humano para satisfacer las expectativas de sus clientes en la producción de bienes y servicios”.

Moses (2014) cita a la Sociedad Americana para el Control de la Calidad (ASQC), al definir a la calidad como el “conjunto de aptitudes que tiene un bien, servicio o proceso para satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios”.

b) Calidad del servicio

Según, Fernández y Motto (2014) enfatizaron que la calidad del servicio es una parte fundamental en el proceso de venta del establecimiento. Todos los departamentos existen, precisamente, para atraer clientela, vender y rentabilizar el establecimiento. Pero el contacto directo con el cliente, lo tiene el personal de servicios, que debe vender lo que otros han hecho, empleando sus habilidades y conocimientos.

Por otro lado, Vera y Trujillo (2013) señalaron que los atributos de la calidad en el servicio también se han establecido como antecedente de la lealtad hacia la marca. Así en diversos estudios se ha encontrado que los atributos tienden a presentar relaciones estadísticas positivas con diversas mediciones de lealtad como intención de compra, disposición a cambiar de marca, disposición a pagar más por la marca, y en algunos casos acción de re-compra.

Para estos autores, el fin de la calidad del servicio es, por consiguiente, conseguir tener una perspectiva de las influencias claves sobre el bienestar presente

y futuro de la organización, de las oportunidades que ofrece el entorno y de las competencias de la organización.

La calidad del servicio debe mostrar claramente cuál es la posición de la empresa con respecto a su entorno y permitir que ésta logre una adecuada integración entre las exigencias de éste y lo que posee o puede conseguir en el futuro la organización. En este sentido, se puede considerar como un trabajo anterior a la formulación de las estrategias que pretenden adoptarse.

El fin del servicio al cliente es, por consiguiente, conseguir tener una perspectiva de las influencias clave sobre el bienestar presente y futuro de la organización.

c) Factores relacionados con la calidad

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (Bernal, 2010):

- **Dimensión técnica:** Engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- **Dimensión humana:** Cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- **Dimensión económica:** Intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa.

d) Aseguramiento de la calidad

El Aseguramiento de la Calidad consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa. Estas acciones deben ser demostrables para proporcionar la confianza adecuada (tanto a la propia empresa como a los Clientes) de que se cumplen los requisitos del Sistema de la Calidad (Morales, 2014).

Según este autor, nos dice que el aseguramiento de la calidad es el conjunto de acciones planeadas y sistemáticas, efectuadas en el sistema de calidad, que son necesarias para suministrar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

e) Gestiones de la calidad

Tiene que ver con la organización interna que ejerce la determinación de los procesos productivos y de las características y cualidades de los productos, es decir es la gerencia o el manejo de los procesos productivos enfocada al mejoramiento continuo (Sampieri, 2009).

f) Parámetros de la calidad

- **Calidad de diseño:** Es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- **Calidad de conformidad:** Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.

- **El cliente es el nuevo objetivo:** Las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos, sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio (Ruiz, 2006).

g) El servicio

Arenal (2017) afirma. “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su prestación no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico” (p73).

Vargas y Aldana (2014) manifiestan que, “El servicio es un conjunto de esfuerzos humanos diseñados por el hombre y para el hombre, que se traduce en actividades armonizadas y esbozadas para incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera” (p.105).

h) Servicio al cliente

De acuerdo a Escudero (2012) indicó que, el éxito de una organización depende fundamentalmente de sus clientes; ellos son los protagonistas principales y el factor más importante del negocio. Cuando la organización no satisface las necesidades y deseos de sus clientes es evidente que tendrá una existencia muy corta en el mercado. Los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor.

Según la teoría expuesta el servicio al cliente es el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio brindado, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca.

i) Características del servicio al cliente

Las características del servicio al cliente son de vital importancia dentro de las actividades de la empresa. Las mismas que buscaremos en el actual servicio de autoservicios, por ejemplo (Vargas, 2014):

- La formación debe ser especial en todo el personal que está en contacto con el cliente.
- El vestuario tiene que ser impecable de quienes entren en contacto con el cliente.
- Otra de las características del servicio al cliente en el “Grado de riesgo” por lo cual los gerentes deben comprender las consecuencias que tienen para los clientes las fallas en el servicio; en este caso resultará importante contar con personal de contacto con el cliente, individuos maduros y bien capacitados, que no sólo se comporten con calma y tacto cuando se enfrentan a clientes molestos o difíciles, sino que también puedan trabajar para resolver el problema con la mayor rapidez posible.

j) Propósito e importancia de servicio al cliente

El adquirir un propósito para el proyecto es trascendental porque a medida que los negocios en general se vuelven más competitivos; se agudiza la necesidad de una diferenciación competitiva significativa. Por ello, se asume el propósito propio del servicio al cliente, cuya diferenciación es la determinación de actividades dirigidas a la satisfacción del cliente. Cada vez más esta diferenciación incluye una

búsqueda de un desempeño superior, no sólo del servicio fundamental, sino de los elementos complementarios del servicio (Ruiz, 2006).

La importancia del servicio al cliente radica en que es un elemento diferenciador de la competencia en la forma de resolver las inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos, ya que puede ser la razón por la cual un cliente se incline hacia la empresa, o hacia los competidores.

5.3 Marco Legal

Constitución De La República Del Ecuador, (2008)

En la Constitución Política de la República del Ecuador, numeral 25 del Artículo 66 menciona: “Garantiza el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

Según la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor (2011) de acuerdo a las leyes gubernamentales las empresas deben ofrecer un servicio de calidad hacia al consumidor, como es el caso del país la Ley Orgánica de Defensa del consumidor, que establece: “Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

- **Derecho de los consumidores art. 4.-**

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor (2011) establece que los derechos del consumidor son derechos fundamentales, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- *Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;*

- *Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;*
- *Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;*
- *Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.*
- *Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN).*

El Servicio Ecuatoriano de Normalización, manifiesta que es el eje principal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en el país, siendo la institución estatal llamada a proteger al consumidor. Cabe mencionar que el INEN se encuentra facultado de realizar este proceso bajo el Art. 56. De la Ley de Defensa del Consumidor que cita: “El INEN ejercerá el control de calidad de los bienes y servicios en los casos en que esta función no esté asignada a otros organismos especializados competentes” Instituto Nacional de Estadística y Censos (2016).

Recursos -recursos humanos

La organización debe:

- *Establecer los requisitos y competencias necesarias que deben cumplir los puestos de trabajo que se consideren clave en la prestación del servicio al cliente y definir las funciones de los mismos, incluyendo las propias del sistema de gestión.*
- *Asegurar la acreditación de la idoneidad y competencia de la función del responsable operativo.*

Formación del personal

La organización debe:

- *Establecer los procedimientos e instrucciones necesarias para lograr métodos de trabajos uniformes y adecuados;*

- *Asegurar que el personal posea la formación continua necesaria para desarrollar correctamente las actividades propias de su puesto de trabajo;*
- *Proporcionar la formación requerida para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios.*

5.4 Marco conceptual

Área (Recaudación): Área dedicada a la cobranza de recursos económicos por los servicios prestados.

Análisis: Examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

Análisis (Financiero): Es el estudio e interpretación de la información contable de una empresa u organización con el fin de diagnosticar su situación actual y proyectar su desenvolvimiento futuro.

Análisis (Situacional): Es un método que permite analizar dificultades, fallas, oportunidades y riesgos, para definirlos, clasificarlos, desglosarlos, Jerarquizarlos y ponderarlos, permitiendo así actuar eficientemente con base en criterios y/o planes establecidos.

Cliente: Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.

Calidad: La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto.

Calidad (Servicio): Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.

Desempeño (Personal): Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden.

FODA: Son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas es una herramienta que sirve para diagnosticar la situación de la empresa y tomar decisiones.

Manual: Es el conjunto de direcciones o instrucciones que se proponen guiar o mejorar la eficiencia de las tareas a realizar.

Manual (Servicio al cliente): Es una herramienta adecuada en la cual los empleados de una empresa pueden basarse para llevar a cabo las actividades diarias de sus labores.

Método: Modo ordenado y sistemático para ejecutar un plan. Camino que hay que seguir para resolver el problema de un estudio.

Metodología: Procedimientos o las técnicas que hay que aplicar en la investigación bibliográfica.

Problema: El tema que es objeto del estudio.

Servicio: En el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Servicio (Cliente): Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta.

Servicio (Calidad): Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.

F. METODOLOGÍA

6.1 Materiales

Los materiales, productos y equipos necesarios para realizar el trabajo de investigación se detallan en la siguiente matriz:

Cuadro 2 Materiales, productos y equipos para la investigación

Ítem	Materiales/Equipos/ Producto	Marca/Proveedor	Modelo	Año
1	Laptop	Marca HP	1000 notebook PC	2017
2	Internet	CNT	N/A	2021
3	Celular	Xiaomi	Redmi note 8	2020
4	Impresora	HP	L3150	2019
5	Lapiceros (Negro y Azul)	BIG	N/A	2021

Elaborado por: Jorge Coque (2021).

6.2 Ubicación del área de estudio.

La investigación se realizó en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena, para posteriormente analizar la mejor alternativa. A continuación, se muestra una descripción breve, continua y ordenada del método desarrollado.

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Dirección: A.V. Simón Bolívar y Calle José María Urbina

Imagen 2 Ubicación Cuerpo de Bomberos de Tena



Fuente: Google Maps, agosto 2021

6.3 Tipos de investigación

6.3.1 Investigación bibliográfica

Según Arias (2012), la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios; es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Esta investigación permite consultar información de libros, revistas, para el desarrollo de la presente investigación. Se recurrió a documentos de fuente secundaria como libros, publicaciones, etc.

Como base del marco teórico, se realizaron consultas para conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir los enfoques, teorías, conceptos y criterios de diferentes autores a las variables mencionadas.

Su aplicación está dirigida al modelo de gestión de la calidad de los servicios en respuesta a la demanda del mercado. Así como la revisión del marco legal como apoyo a dicha investigación.

6.3.2 Investigación cuantitativa

Según Muñoz (2011) “una investigación cuantitativa recopila, procesa y analiza datos cuantificables para medir a partir de una muestra para probar hipótesis mediante la recolección y análisis de los datos cuantitativos”.

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, porque, el estudio recoge datos numéricos cuantificables obtenidas de un cuestionario estructurado, y se miden las variables y dimensiones.

6.4 Herramientas

Para realizar esta investigación se utilizó las siguientes herramientas de trabajo:

6.4.1 Encuestas

En la encuesta es necesario la presencia del encuestador y el encuestado, en la cual se realiza una breve introducción sobre el tema que se va a tratar para que tenga conocimiento del mismo. El encuestador tendrá como guía un formato de preguntas previamente establecidas con opciones, las cuales debe de seleccionar el encuestado de acuerdo a las percepciones propias sobre el tema (Díaz, 2015).

Para la elaboración de las encuestas, se usaron preguntas que proporcionaron información sobre la problemática, las mismas que tienen una precisa relación con el objeto estudiado.

Las encuestas se aplicaron de forma aleatoria a los habitantes del casco urbano del Cantón Tena, con el fin de recopilar información suficiente sobre la problemática, también se descubrieron las causas y efectos que impedían brindar un buen servicio de calidad al cliente por parte de área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena.

6.4.2 Población

La población se refiere a un determinado grupo o conjunto el cual ha sido seleccionado previamente por las cualidades o características que este posee con el conjunto, encontrándose en un lugar específico, al que se desea realizar una investigación (Aquiahuati, 2015).

La población es el universo en la investigación, cuando esta es muy amplia, para estudiarla es ineludible obtener la muestra. La población total de la Ciudad de Tena incluyendo las parroquias es de 60.880 habitantes. Su población urbana está conformada por un total de 23.307 habitantes, por lo que esta será la cantidad tomada como población.

6.4.3 Muestra

En el caso de Palella y Martins (2008), definen la muestra como: "...una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible" (p.93).

El siguiente trabajo se realizó en base al muestreo aleatorio simple para obtener la muestra de estudio, el cual utilizará la fórmula de población finita para así estimar el dato que resulte más conveniente y valide la encuesta (Bernal, 2010).

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Universo o población

Z = Coeficiente de nivel de confianza

P = Probabilidad a favor

Q = Probabilidad en contra

e = Error de estimación

Datos:

n = ?

N = 23.307

z = 95% = 1,96

p = 0,5

q = 0,5

e = 5%

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(23.307)}{(0,05)^2(23.307 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{22.384,04}{59,22}$$

$$n = \mathbf{378 \text{ encuestas}}$$

Con base a la fórmula empleada se ha obtenido un valor de una muestra en referencia a la población finita que corresponde a 378 encuestas, en la cual será el número equivalente a las encuestas que se aplicarán a los habitantes de la parte urbana del Cantón Tena.

6.5 Metodología para cada objetivo.

Objetivo 1: Emplear un análisis situacional para el diagnóstico de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

Para cumplir con el objetivo 1, se realizó el debido acercamiento a la institución para solicitar la debida autorización del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena mediante una solicitud (Ver nexa 1); para realizar un análisis situacional de la institución mediante las siguientes herramientas.

- Análisis PESTEL

El análisis PESTEL radica en identificar los aspectos políticos, legales, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales que repercuten en la empresa.

Figura 2 Estructura análisis PESTEL

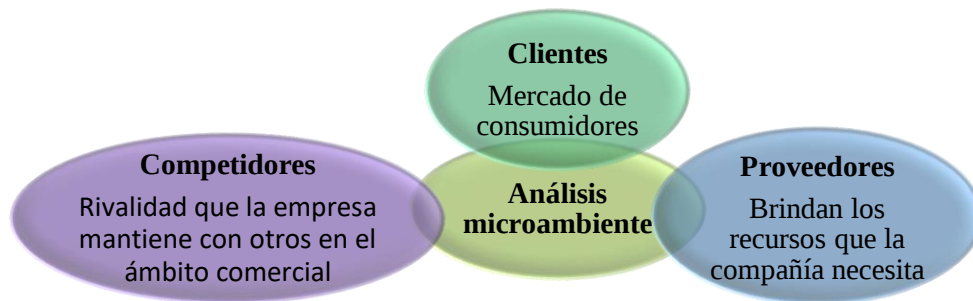


Elaborado por: Jorge Coque (2021).

- Análisis microambiente

El análisis del microambiente consiste en todos los micro factores que afectan a la empresa como son: los clientes, proveedores y competidores.

Figura 3 Estructura análisis microambiente

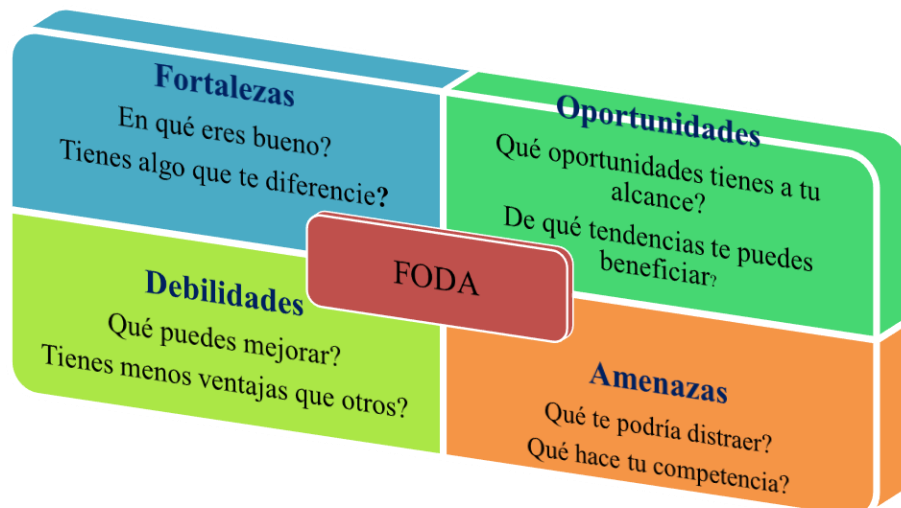


Elaborado por: Jorge Coque (2021).

- Análisis FODA

La matriz FODA consiste en las Fortalezas, Oportunidades, debilidades y Amenazas que influyen en la empresa.

Figura 4 Estructura matriz FODA



Fuente: Adaptado de Apaza, M., *Balanced Scorecard Gerencia Estratégica y del Valor*. Breña, Instituto Pacífico, 2010.

Objetivo 2: Diagnosticar el nivel de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

Para cumplir con el objetivo 2, se aplicaron encuestas online empleando la plataforma Google Forms y difundida a través de la redes sociales (Ver foto 1 y foto 2) a los habitantes de la parte urbana del Cantón Tena y aplicadas según el número de muestra obtenida, misma que fue diseñada con 15 preguntas cerradas (Ver anexo 3), con la que se podría desarrollar un análisis técnico de la calidad de servicio brindado por el área de recaudación; el cual serviría para determinar si es factible o no la elaboración de un manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de Tena.

Objetivo 3: Diseñar un manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

Para el cumplimiento del objetivo 3, se procedió a una revisión bibliográfica de manuales de servicio al cliente y otro tipo de manuales existentes tanto nacionales como internacionales, los mismos que sirvieron de guía para elaborar una propuesta de manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de Tena, en base a los requisitos legales y las realidades de la institución el cual contará de la siguiente estructura:

- Portada
- Introducción
- Reseña histórica
- Elementos orientadores de gestión
- Misión
- Visión
- Principios y valores Institucionales
- Estructura orgánica
- Objetivos del manual

- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- El cliente
- Tipo de clientes
- El servicio
- Elementos de la comunicación
- Gestión de las instalaciones
- ¿Cómo atender adecuadamente las inquietudes?
- Presentación del personal
- Presupuesto

G. RESULTADOS

7.1 Resultados Objetivo 1: Emplear un análisis situacional para el diagnóstico de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

Para efectuar el diagnóstico situacional se realizó a un acercamiento a la institución mediante una solicitud presentada al Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena para lo cual se obtuvo la debida autorización (Ver anexo 2).

Los resultados del objetivo 1 para realizar el diagnóstico situacional del Cuerpo de Bomberos de Tena se empleó un análisis PESTEL, análisis del microambiente y análisis FODA, dentro del cual se obtuvieron los siguientes resultados.

7.1.1 Análisis PESTEL

El siguiente análisis está basado en los factores externos tales como políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales en el entorno externo en el cual se desarrolla la organización, los cuales pueden afectar o favorecer las actividades del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

a) Factor Político-legal

Los cuerpos de bomberos son entidades al servicio a la ciudadanía, por ende, sus equipos, vehículos y servicios son de exclusiva entrega a la comunidad. Las entidades bomberiles se deben a lo que manifiesta en la Constitución del Ecuador,

a las leyes y sus reglamentos, y a las regulaciones emitidas por los respectivos entes de control (Ver foto 3).

b) Factor Económico

Los Cuerpos de Bomberos a nivel país poseen ingresos mensuales y anuales establecidos en la Ley de Defensa Contra Incendios por concepto de predios urbanos o rústicos, por las contribuciones a las tasas a la energía eléctrica, y finalmente por su propia gestión por varios servicios (Ver foto 4).

c) Factor Social

El Cuerpo de Bomberos de Tena enfoca sus operaciones bomberiles en atender las emergencias dentro de la ciudad; así como, incentivar la participación e involucrar a la comunidad en los servicios de educación comunitaria y empresarial, procedimientos de prevención, mitigación y atención de emergencia dentro del ámbito de su competencia, con la finalidad de minimizar las condiciones de vulnerabilidad y generar una cultura de concientización en la ciudadanía de Tena (Ver foto 5).

La Ciudad de Tena como todas las ciudades del país ha venido creciendo poblacionalmente año tras año. Es así que, el INEC establece como proyección poblacional para el año 2020 para el sector rural y urbano de 79.182 habitantes que probablemente tengan que ocupar uno de los servicios brindados por el Cuerpo de Bomberos de Tena.

d) Factor tecnológico

En el país no se produce bienes, equipos, maquinaria bomberil de acuerdo al último avance tecnológicos, esto ha sido el problema principal para lograr adquirir estos bienes de forma oportuna directamente a la empresa fabricante; sin embargo, existen empresas mediadoras o representantes de fábricas internacionales que generan un valor adicional al valor real del productor principal por concepto de: salarios, impuestos, pagos de almacenamiento, transporte, entre otros.

La institución siempre ha buscado adquirir equipos, insumos, materiales, vehículos, etc. de última tecnología, que cumplan procesos minuciosos y de alta calidad bajo normativas internacionales con el objetivo de brindar mayor seguridad y comodidad para la atención de la emergencia (Ver foto 6).

Los equipos, herramientas y vehículos deben cumplir con las normativas establecidas en las normativas por las asociaciones de bomberos a nivel mundial, entre ellos la más utilizada en el entorno ecuatoriano son las emitida por La Asociación Nacional Contra el Fuego (NFPA) por sus siglas es una organización establecida en los Estados Unidos.

e) Factor ambiental

La Ciudad de Tena se encuentra en una zona altamente sísmica y volcánica ya que se encuentra en el cinturón de fuego del Pacífico aumentando la probabilidad de que existan eventos adversos de magnitud.

Además, la Ciudad de Tena posee un clima variado que genera emergencias que en algunos casos llegan a ser de magnitud, como ejemplo están los incendios forestales, terremotos, derrumbos y las emergencias por inundaciones (Ver foto 7).

7.1.2 Análisis del microambiente

Se relaciona con todos aquellos grupos de interés o factores que afectan de manera directa al Cuerpo de Bomberos de Tena, este también es conocido como entorno específico.

a) Clientes

Está dirigido a la población del Cantón Tena que requerían los servicios del Cuerpo de Bomberos de Tena, como aspectos positivos existe una aceptación favorable sobre la labor que realiza el Cuerpo de Bomberos de Tena, Como aspectos negativos, la institución carece de planes de difusión y el desconocimiento de la ciudadanía para acceder a los servicios (Ver foto 8).

b) Proveedores

Al ser una institución al servicio de la ciudadanía y contar con un presupuesto considerable, están interesados en buscar alianzas con empresas locales, nacionales e internacionales para que les provean de los recursos que la institución necesita para sus operaciones, sugiriendo tomar medidas de corrección en los procesos administrativos internos de la institución y como aspecto negativo para la institución están los costos elevados de los bienes y servicios a contratarse o comprarse (Ver foto 9 y foto 10).

Dentro de los proveedores locales tenemos:

- Firextin – Extintores.
- Papelería Robalino - Útiles de oficina.
- Catálogo electrónico - Productos de limpieza.
- Marcinex - Equipos de oficina.

c) Competidores

El Cuerpo de Bomberos de Tena es la única institución que presta sus servicios al Cantón Tena por lo que no se descarta que en futuro no muy lejano pueda haber nuevas estaciones de Bomberos.

7.1.3 Análisis FODA

Con base en el análisis situacional efectuado se muestra a continuación un breve resumen del estado actual en el que se halla la institución, evaluando los factores del macroentorno y microentorno que afectan a la institución.

Cuadro 3 Matriz FODA Cuerpo de Bomberos de Tena

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Infraestructura propia para realizar sus actividades (Ver foto 11).	Existencia de productos amigables con el medio ambiente.
Personal capacitado en acciones de atención en emergencia.	Innovación tecnológica de manera constante en vehículos, equipos y herramientas bomberiles.
Equipos necesarios para las acciones operativas del Cuerpo de Bomberos de Tena.	Proveedores con apertura para asesorar sobre sus productos y servicios.
Cuentan con normativas y protocolos de atención que regulan sus actividades operativas.	Aceptación favorable de la ciudadanía.
Presupuesto sustentado en la normativa legal vigente para cumplir los objetivos institucionales.	Convenio y asesoramiento con las jefaturas bomberiles zonales y cantonales (Ver foto 12).
DEBILIDADES	AMENAZAS
Equipos de protección personal que se encuentran en mal estado.	Cambio en la normativa y autoridades políticas que afecta a la gestión institucional.
Personal con insuficiente capacitación especializada.	Crisis economía que afecta la dotación de recursos.
Personal administrativo sin capacitación ni actualizaciones de sus conocimientos.	La comunidad no conoce los servicios que presta el Cuerpo Bomberos de Tena.
Parque automotor obsoleto y sin certificaciones de acuerdo a las normas bomberiles reguladoras (Ver foto 13).	Retrasos en los pagos por parte del Ente rector de las finanzas a nivel nacional.
Ejecución presupuestaria deficiente	Desastres naturales que afectan a la localidad (Ver foto 14).
Falta de integración del personal administrativo y operativo.	

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Tena.

Elaborado por: Jorge Coque (2021).

7.2 Resultados Objetivo 2: Diagnosticar el nivel de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

Después de haber realizado el diagnóstico situacional se procedió a evaluar la calidad del servicio que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena, mediante la aplicación de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados (Ver Foto1):

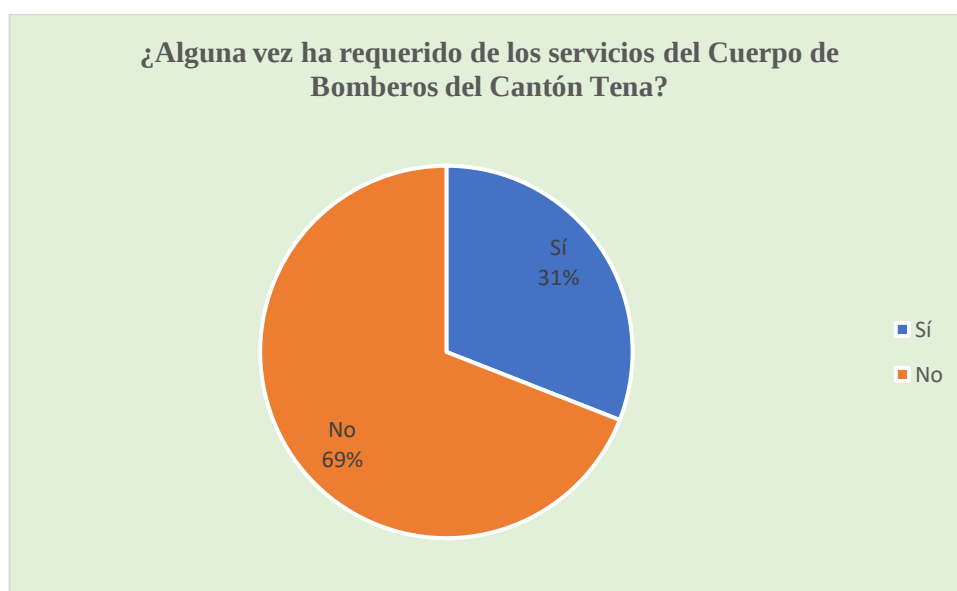
7.2.1 Resultados de las encuestas

1. ¿Alguna vez ha requerido de los servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena?

Tabla 1 Servicios requeridos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	117	31%
No	261	69%
TOTAL	378	100%

Gráfico 1



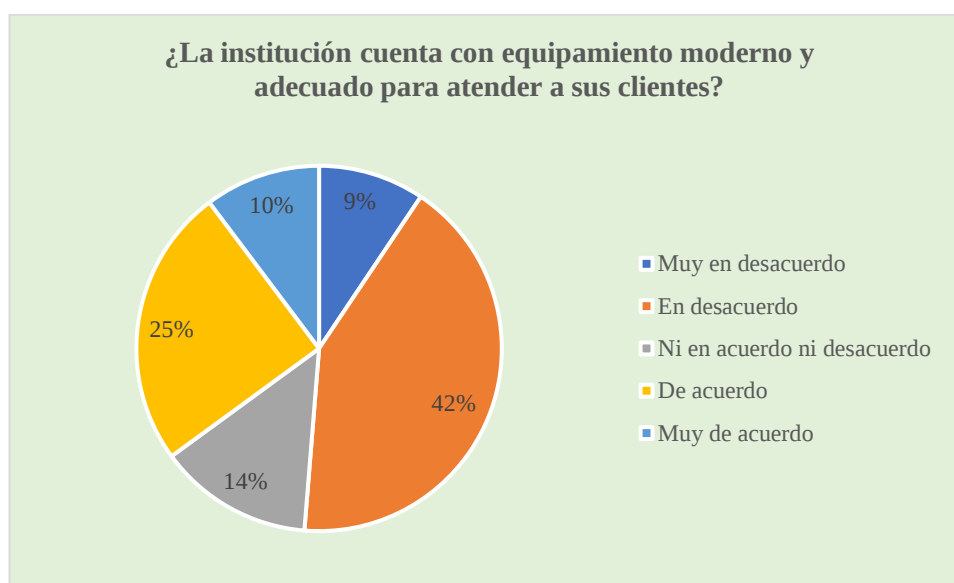
Interpretación: En la gráfica 1 se puede observar con respecto a la pregunta ¿Alguna vez ha requerido de los servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena? que, de un total de 378 personas encuestadas, el 31% que corresponde a 117 encuestados mencionaron que sí, mientras que el 69% que equivale a 261 encuestados dijeron que no.

2. ¿La institución cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?

Tabla 2 Cuenta con equipamiento moderno y adecuado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	9%
En desacuerdo	49	42%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	16	14%
De acuerdo	29	25%
Muy de acuerdo	12	10%
TOTAL	117	100%

Gráfico 2



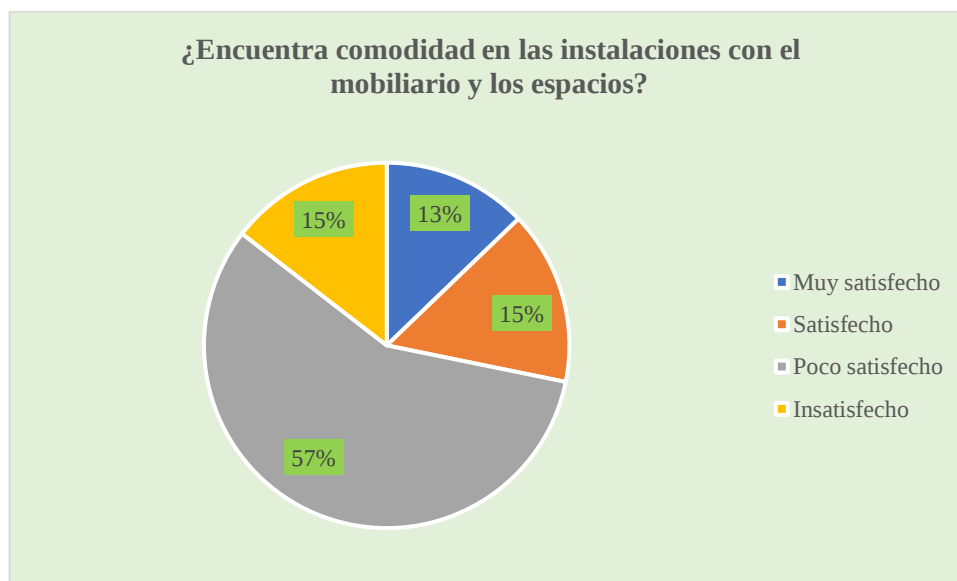
Interpretación: Como se observa en la gráfica 2 con respecto a la pregunta ¿La institución cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes? se evidencia que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 9% que corresponde a 11 encuestados respondieron que están muy en desacuerdo, el 42% que representa a 49 encuestados afirmaron que están en desacuerdo, el 14% que equivale a 16 encuestados dijeron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 25% que corresponde a 29 encuestados argumentaron que están de acuerdo y el 10% que representa a 12 encuestados contestaron que están muy de acuerdo.

3. ¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?

Tabla 3 Comodidad en las instalaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	15	13%
Satisfecho	18	15%
Poco satisfecho	67	57%
Insatisfecho	17	15%
TOTAL	117	100%

Gráfico 3



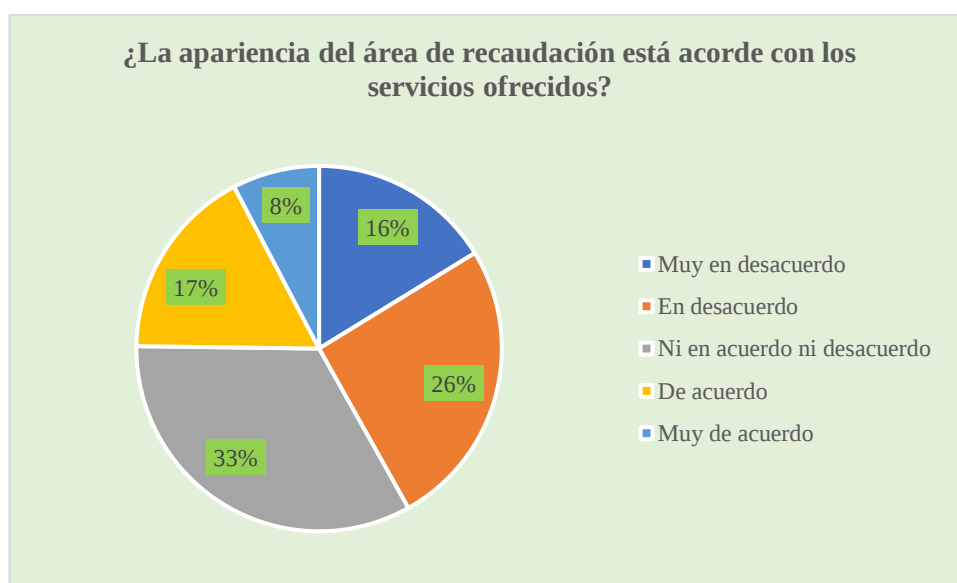
Interpretación: En la gráfica 3 se puede evidenciar con respecto a la pregunta ¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 13% que equivale a 15 encuestados contestaron que están muy satisfecho, el 15% que corresponde a 18 encuestados argumentaron que están satisfecho, el 57% que representa a 67 encuestados afirmaron que están poco satisfecho, mientras que el 15% que equivale a 17 encuestados dijeron que están insatisfecho.

4. ¿La apariencia del área de recaudación está acorde con los servicios ofrecidos?

Tabla 4 Apariencia del área de recaudación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	19	16%
En desacuerdo	30	26%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	39	33%
De acuerdo	20	17%
Muy de acuerdo	9	8%
TOTAL	117	100%

Gráfico 4



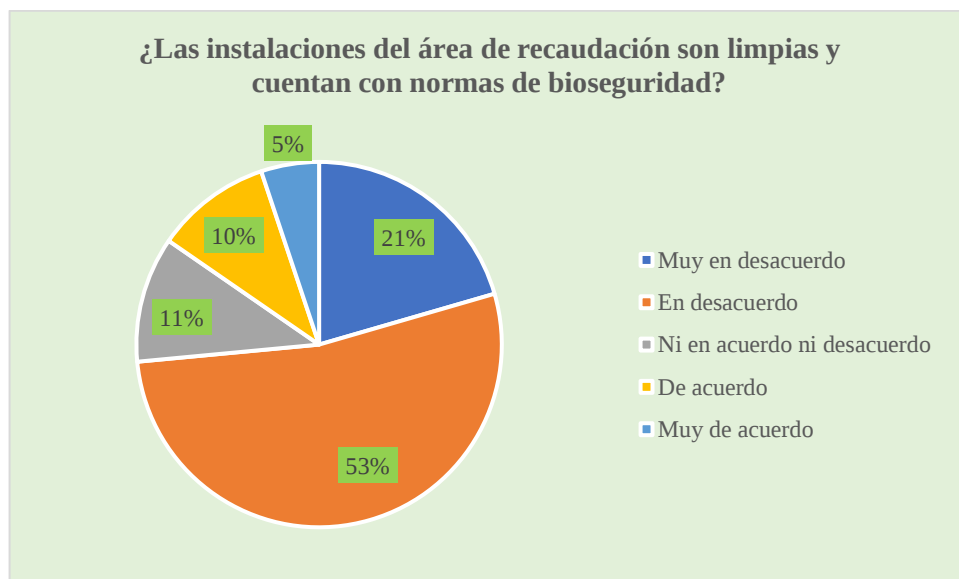
Interpretación: De acuerdo a la gráfica 4 se puede observar con respecto a la pregunta ¿La apariencia del área de recaudación está acorde con los servicios ofrecidos? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 16% que corresponde a 19 encuestados mencionan que están muy en desacuerdo, el 26% que representa a 30 encuestados contestaron que están en desacuerdo, el 33% que equivale a 39 encuestados dijeron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 17% que corresponde a 20 encuestados expresaron que están de acuerdo y el 8% que representa a 9 encuestados mencionaron que están muy de acuerdo.

5. ¿Las instalaciones del área de recaudación son limpias y cuentan con normas de bioseguridad?

Tabla 5 Higiene y normas de bioseguridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	24	21%
En desacuerdo	62	53%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	13	11%
De acuerdo	12	10%
Muy de acuerdo	6	5%
TOTAL	117	100%

Gráfico 5



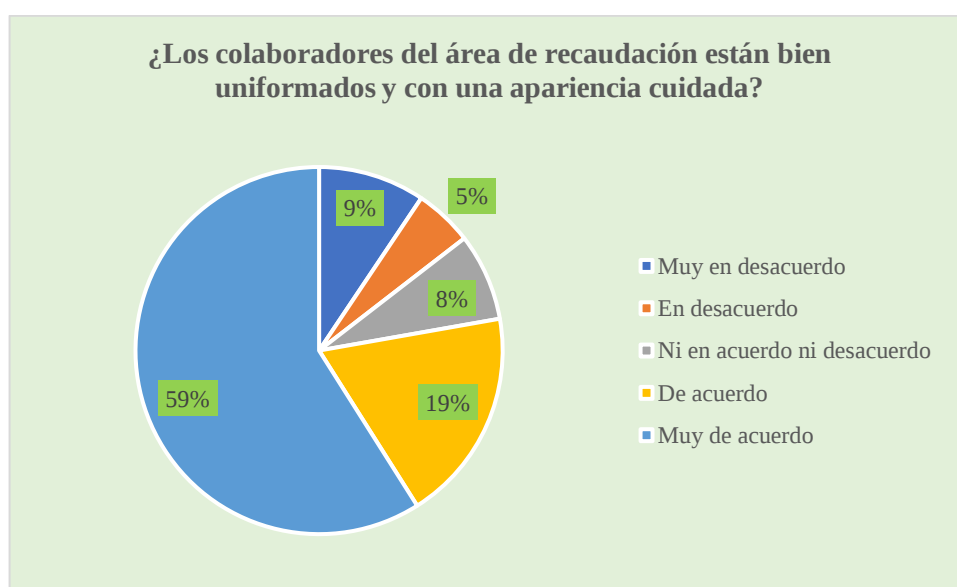
Interpretación: En la gráfica 5 se puede contemplar con respecto a la pregunta ¿Las instalaciones del área de recaudación son limpias y cuentan con normas de bioseguridad? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 21% que equivale a 24 encuestados opinan que están muy en desacuerdo, el 53% que representa a 62 encuestados afirmaron que están en desacuerdo, el 11% que corresponde a 13 encuestados expresaron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 10% que equivale a 12 encuestados opinaron que están de acuerdo, mientras el 5% que representa a 6 encuestados afirman que están muy de acuerdo.

6. ¿Los colaboradores del área de recaudación están bien uniformados y con una apariencia cuidada?

Tabla 6 Apariencia del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	9%
En desacuerdo	6	5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	9	8%
De acuerdo	22	19%
Muy de acuerdo	69	59%
TOTAL	117	100%

Gráfico 6



Interpretación: Como se puede contemplar en la gráfica 6 con respecto a la pregunta ¿Los colaboradores del área de recaudación están bien uniformados y con una apariencia cuidada? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 9% que equivale a 11 encuestados dicen que están muy en desacuerdo, el 5% que equivale a 6 encuestados opinan que están en desacuerdo, el 8% que representa a 9 encuestados afirman que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 19% que equivale a 22 encuestados afirma que están de acuerdo, y el 59% que representa a 69 encuestados opinan que están muy de acuerdo.

7. ¿El personal brinda un servicio rápido y de calidad a los clientes?

Tabla 7 Calidad del servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	4%
En desacuerdo	16	14%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	7	6%
De acuerdo	57	49%
Muy de acuerdo	32	27%
TOTAL	117	100%

Gráfico 7



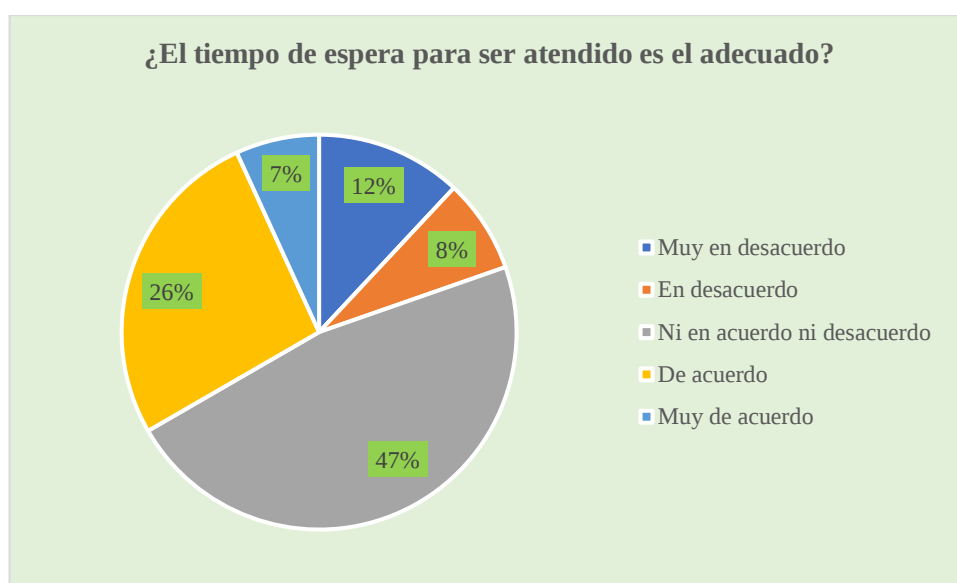
Interpretación: De acuerdo a la gráfica 7 se puede determinar con respecto a la pregunta ¿El personal brinda un servicio rápido y de calidad a los clientes? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 4% que corresponde a 5 encuestados opinaron que están muy en desacuerdo, el 14% que representa a 16 encuestados opinan que están en desacuerdo, el 6% que equivale a 7 encuestados afirman que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 49% que corresponde a 57 encuestados expresan que están de acuerdo, mientras el 27% que representa a 32 encuestados dicen que están muy de acuerdo.

8. ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

Tabla 8 Tiempo de espera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	14	12%
En desacuerdo	9	8%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	55	47%
De acuerdo	31	26%
Muy de acuerdo	8	7%
TOTAL	117	100%

Gráfico 8



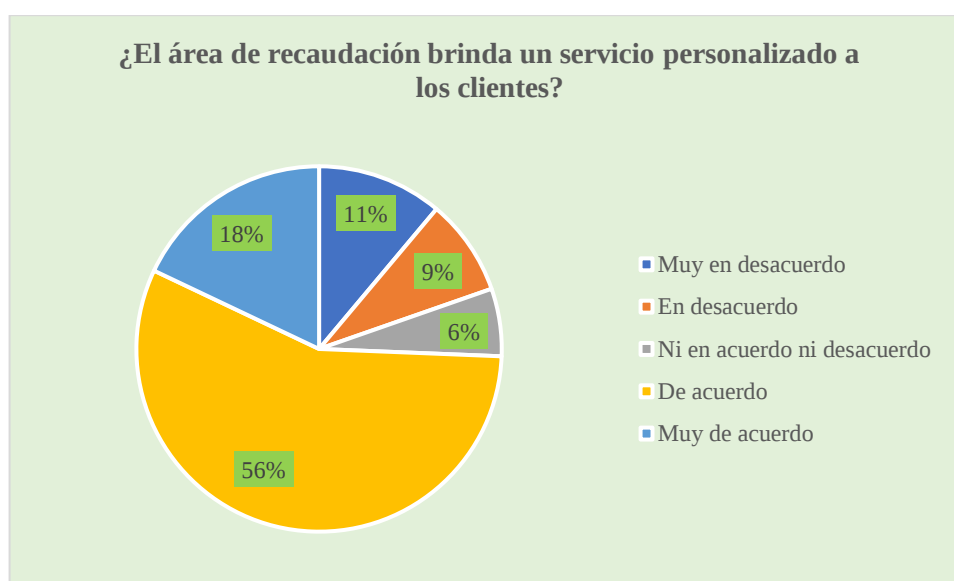
Interpretación: En la gráfica 8 se puede observar con respecto a la pregunta ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 12% que equivale a 14 encuestados respondieron que están muy en desacuerdo, el 8% que representa a 9 encuestados afirman que están en desacuerdo, el 47% que corresponde a 55 encuestados opinaron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 26% que equivale a 31 encuestados expresaron que están de acuerdo y el 7% que representa a 8 encuestados dijeron que están muy de acuerdo.

9. ¿El área de recaudación brinda un servicio personalizado a los clientes?

Tabla 9 Servicio personalizado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	11%
En desacuerdo	10	9%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	7	6%
De acuerdo	66	56%
Muy de acuerdo	21	18%
TOTAL	117	100%

Gráfico 9



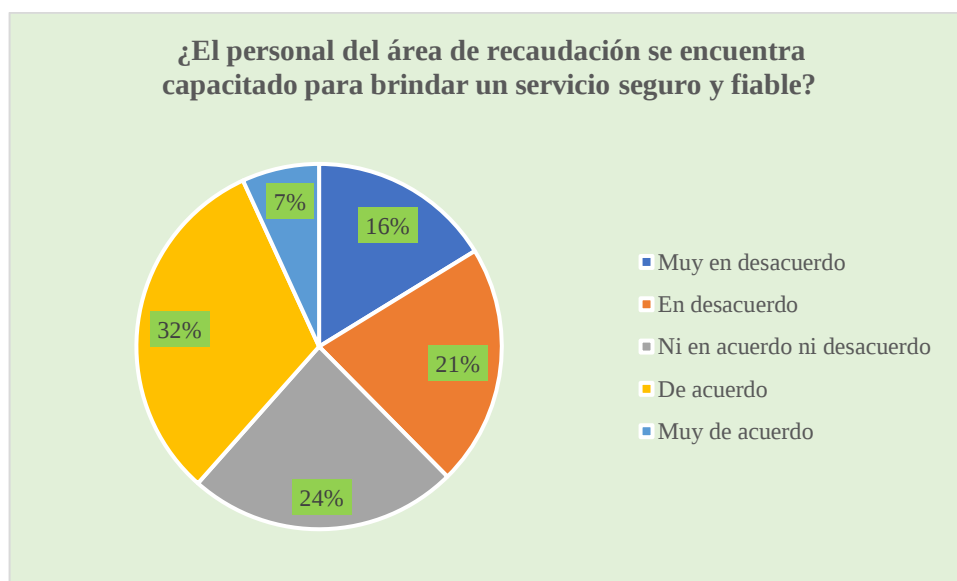
Interpretación: De acuerdo a la gráfica 9 se pudo evidenciar con respecto a la pregunta ¿El área de recaudación brinda un servicio personalizado a los clientes? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 11% que equivale a 13 encuestados afirmaron que están muy en desacuerdo, el 9% que corresponde a 10 encuestados opinaron que están en desacuerdo, el 6% que representa a 7 encuestados dijeron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 56% que equivale a 66 encuestados expresaron que están de acuerdo, mientras el 18% que corresponde a 21 encuestados respondieron que están muy de acuerdo.

10. ¿El personal del área de recaudación se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable?

Tabla 10 Conocimientos del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	19	16%
En desacuerdo	25	21%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	28	24%
De acuerdo	37	32%
Muy de acuerdo	8	7%
TOTAL	117	100%

Gráfico 10



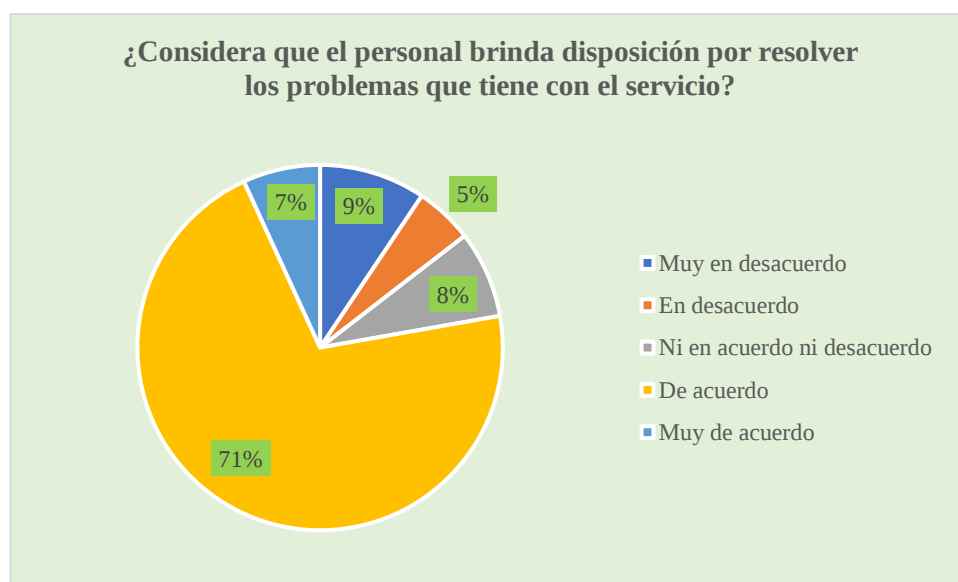
Interpretación: Según el gráfico 10 se pudo verificar con respecto a la pregunta ¿El personal del área de recaudación se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 16% que corresponde a 19 encuestados señalaron que están muy en desacuerdo, el 21% que equivale a 25 encuestados dijeron que están en desacuerdo, el 24% que corresponde a 28 encuestados contestaron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 32% que equivale a 37 encuestados señalaron que están de acuerdo y el 7% que corresponde a 8 encuestados mencionaron que están muy de acuerdo.

11. ¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?

Tabla 11 Disposición por resolver los problemas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	9%
En desacuerdo	6	5%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	9	8%
De acuerdo	83	71%
Muy de acuerdo	8	7%
TOTAL	117	100%

Gráfico 11



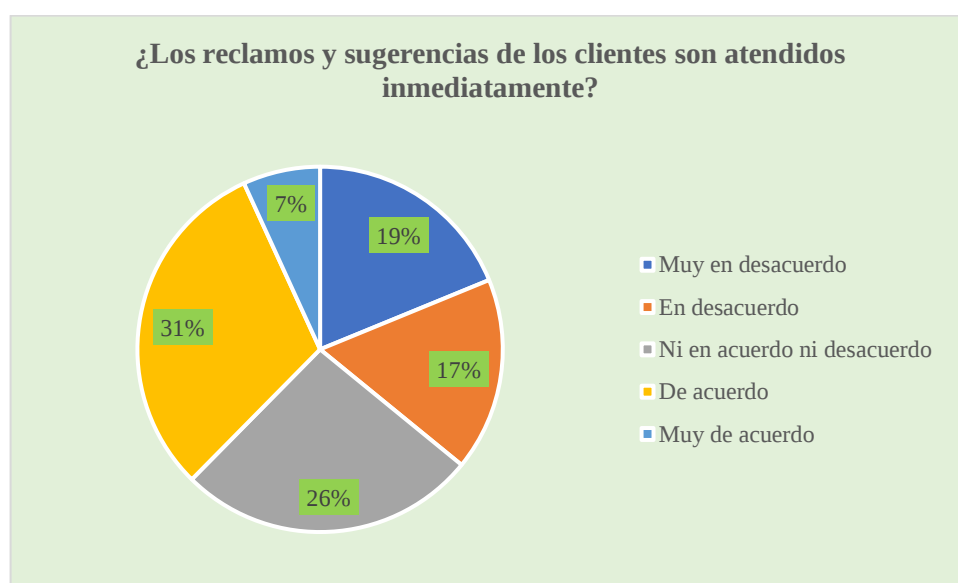
Interpretación: De acuerdo al gráfico 11 se pudo observar con respecto a la pregunta ¿El personal del área de recaudación se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 9% que equivale a 11 encuestados mencionaron que están muy en desacuerdo, el 5% que representa a 6 encuestados contestaron que están en desacuerdo, el 8% que corresponde a 9 encuestados opinaron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 71% que representa a 83 encuestados afirmaron que están de acuerdo, mientras el 7% que equivale a 8 encuestados señalaron que están muy de acuerdo.

12. ¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?

Tabla 12 Reclamos y sugerencias de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	22	19%
En desacuerdo	20	17%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	31	26%
De acuerdo	36	31%
Muy de acuerdo	8	7%
TOTAL	117	100%

Gráfico 12



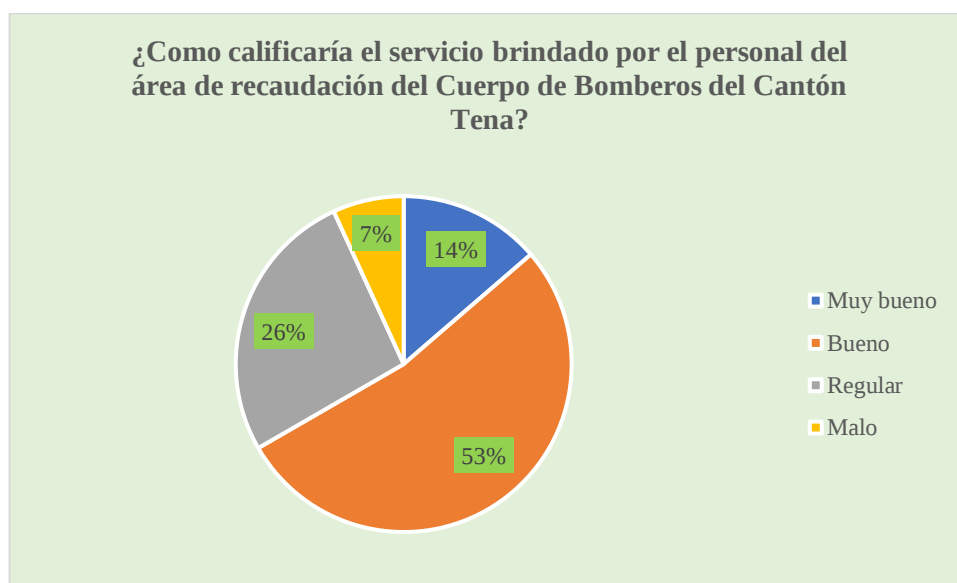
Interpretación: En el gráfico 12 se pudo evidenciar con respecto a la pregunta ¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 19% que representa a 22 encuestados afirmaron que están muy en desacuerdo, el 17% que equivale a 20 encuestados dijeron que están en desacuerdo, el 26% que corresponde a 31 encuestados opinaron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 31% que representa a 36 encuestados mencionaron que están de acuerdo, mientras el 7% que corresponden a 8 encuestados indicaron que están muy de acuerdo.

13. ¿Como calificaría el servicio brindado por el personal del área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena?

Tabla 13 Calificación del servicio hacia el personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	16	14%
Bueno	62	53%
Regular	31	26%
Malo	8	7%
TOTAL	117	100%

Gráfico 13



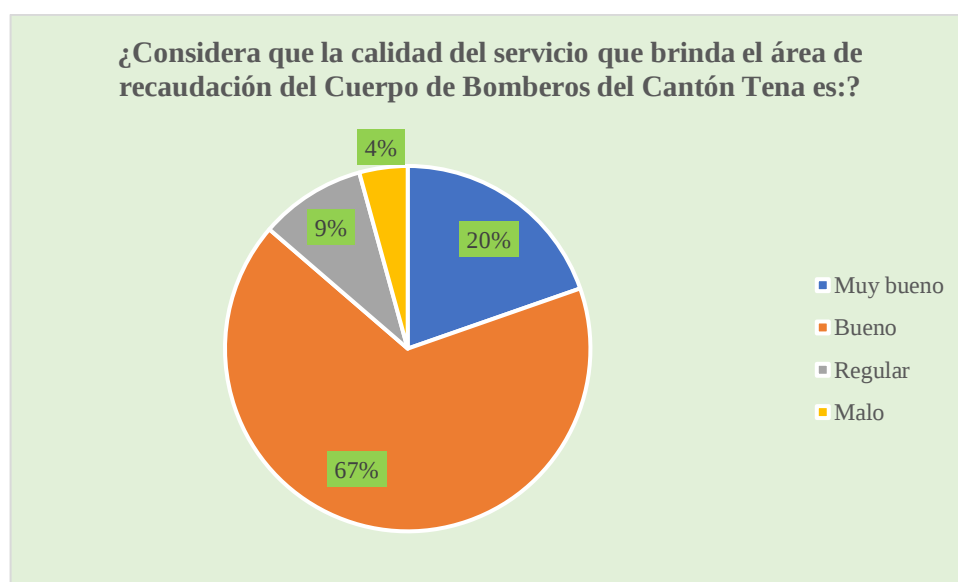
Interpretación: Según el gráfico 13 se pudo observar con respecto a la pregunta ¿Como calificaría el servicio brindado por el personal del área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 14% que corresponde a 16 encuestados respondieron que es muy bueno, el 53% que representa a 62 encuestados opinaron que es bueno, el 26% que equivale a 31 encuestados mencionaron que es regular y el 7% que corresponde a 8 encuestados indicaron que es malo.

14. ¿Considera que la calidad del servicio que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena es:?

Tabla 14 Calidad del servicio que brinda

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	23	20%
Bueno	78	67%
Regular	11	9%
Malo	5	4%
TOTAL	117	100%

Gráfico 14



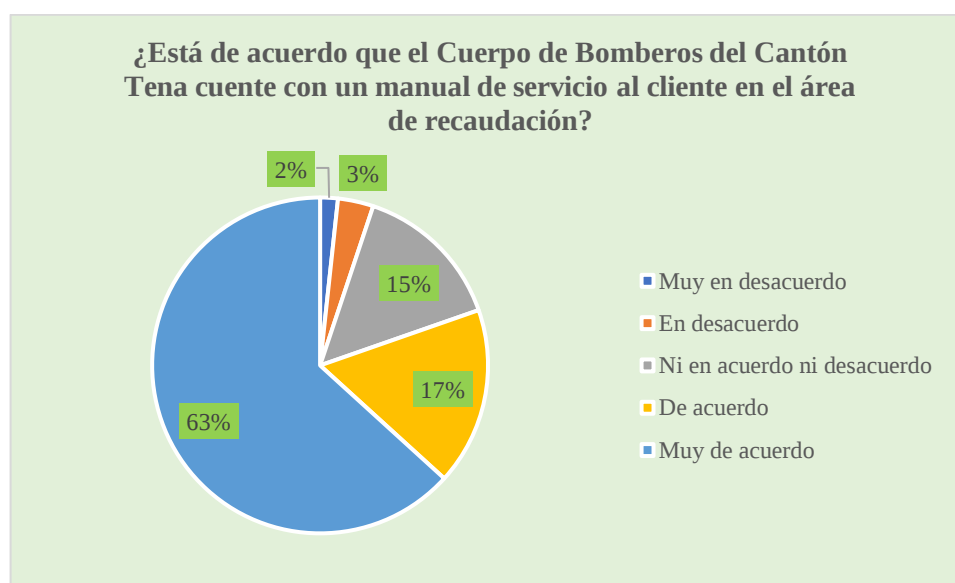
Interpretación: De acuerdo al gráfico 14 se pudo observar con respecto a la pregunta ¿Considera que la calidad del servicio que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena es? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 20% que equivale a 23 encuestados dijeron que es muy bueno, el 67% que corresponde a 78 encuestados opinaron que es bueno, el 9% que representa a 11 encuestados afirmaron que es regular y el 4% que equivale a 5 encuestados mencionaron que es malo.

15. ¿Está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena cuente con un manual de servicio al cliente en el área de recaudación?

Tabla 15 Manual de servicio al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	4	3%
Ni en acuerdo ni desacuerdo	17	15%
De acuerdo	20	17%
Muy de acuerdo	74	63%
TOTAL	117	100%

Gráfico 15



Interpretación: Según la gráfica 15 se pudo verificar con respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena cuente con un manual de servicio al cliente en el área de recaudación? que, de un total de 117 encuestas aplicadas a la población urbana del Cantón Tena, el 2% que equivale a 2 encuestados respondieron que están muy en desacuerdo, el 3% que representa a 4 encuestados opinaron que están en desacuerdo, el 15% que corresponde a 17 encuestados mencionaron que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 17% que equivale a 20 encuestados expresaron que están de acuerdo, mientras el 63% que representa a 74 encuestados dijeron que están muy de acuerdo.

7.3 Resultados Objetivo 3: Diseñar un manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

Luego de haber realizado el diagnóstico situacional y haber determinado la calidad del servicio que brinda el área de recaudación mediante la aplicación de la encuesta se procedió a la elaboración de la propuesta del manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de Tena el mismo que se detalla a continuación de forma clara y concisa.



**MANUAL DE SERVICIO AL
CLIENTE**

ÁREA DE RECAUDACIÓN
CUERPO DE BOMBEROS DEL
CANTÓN TENA
2021

Elaborado por: Jorge Coque (2021).



Manual de Servicio al Cliente



ÍNDICE

Contenido	Pag.
Portada.....	61
Introducción.....	62
Reseña histórica.....	64
Elementos orientadores de gestión.....	67
Misión.....	67
Visión.....	67
Principios y valores Institucionales.....	68
Estructura orgánica.....	72
Objetivos del manual.....	73
Objetivo General.....	73
Objetivos Específicos.....	73
El cliente.....	74
Tipo de clientes.....	75
El servicio.....	80
Elementos de la comunicación.....	85
Gestión de las instalaciones.....	87
¿Cómo atender adecuadamente las inquietudes?.....	88
Presentación del personal.....	89
Presupuesto.....	92



Manual de Servicio al Cliente



INTRODUCCIÓN

El presente manual de servicio al cliente tiene como propósito servir como guía al personal de servicio al cliente del área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena para que los clientes reciban un servicio de calidad y calidez que se merecen y así mejorar la imagen de la institución, ya que la calidad en quienes brindan el servicio genera la imagen externa de la institución.

El manual de servicio al cliente para el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena, es el resultado del trabajo de investigación realizado y los datos recopilados permitieron descubrir las falencias en la prestación del servicio por parte del área de recaudación, esto a la vez ha ocasionado que la calidad de servicio que presta a la comunidad sea deficiente.



Manual de Servicio al Cliente



Reseña Histórica



En un esfuerzo por mejorar la situación de la provincia, frente a los diferentes desastres que se presentan, un grupo de personas encabezadas por el señor Ricardo Cabrera Vergara inician los trámites para la creación de la casaca roja.

El día anhelado había llegado el 13 de Marzo de 1979, fecha en la que se crea el Cuerpo de Bomberos de Napo con Acuerdo Ministerial N.º 0316, su primer jefe el señor Ricardo Cabrera Vergara, en el ejercicio de sus funciones logra formar el Primer Cuartel de Bomberos que funcionó en la ciudad de Tena y que lo conformaban nobles personajes de esa época con dos vehículos usados y que fueron entregados en calidad de Donación por parte del Cuerpo de Bomberos de Esmeraldas, una motobomba IFA y un vehículo pequeño de ataque inmediato. En el Año 1998 se recibe por parte del Gobierno de Turno, un vehículo Autotanque marca Mercedes Benz para el combate al fuego.

Fue el 18 de mayo de 1999, fecha en la cual el Ministerio de Bienestar Social mediante Acuerdo N.º 01280, ratifica la existencia y funcionamiento de los Cuerpos de Bomberos de la Primera Zona, entre ellos Napo, en la ciudad de Tena.



Manual de Servicio al Cliente



Con el pasar de los años forman parte nuevos Comandantes a quienes recuerdan:

- Señor Dávila (Padre del señor Guido Dávila)
- Señor Ángel Carvajal
- Señor Magno Landázuri
- Señor Enrique Cifuentes
- Señor Ulpiano Parra
- Señor Alberto Alvarado (Comandante Encargado)
- Señor Fidel Murillo
- Señor Leonidas Shiguango (Comandante Encargado)
- Señor Ricardo Cabrera (hijo)
- Señor Eduardo Reyes G.
- Señor Freddy Grefa C. (Comandante Encargado)
- Señor Oswaldo Landázuri Montenegro
- Señor Freddy Grefa, quien cumple sus funciones como Comandante Provincial en la actualidad.

Hay que recordar que el Cuerpo de Bomberos no contaba con un local propio para su funcionamiento, es así que en los años 1995 – 2000 se acomoda un lugar físico pequeño en donde actualmente funciona la Defensa Civil.

Desde el año 2000 hasta el Año 2004, las oficinas del Cuerpo de Bomberos de Napo, pasan a funcionar en el Barrio Aeropuerto N.º 1, lugar en cual se construyó un Cuartel que lastimosamente en una pequeña construcción funcionaba la planta Operativa y Administrativa, además del dormitorio y la cocina para el personal.



Manual de Servicio al Cliente



Es en el año 2005 durante el gobierno de turno, por medio del Ministerio de Bienestar Social, Departamento de Construcciones, se hace la entrega del Edificio en el que actualmente funciona la institución Bomberil.



Manual de Servicio al Cliente



Misión



Proteger y defender a la colectividad y a las propiedades en casos de emergencias o riesgos, con profesionales técnicamente capacitado, proporcionando un servicio eficiente y de calidad, sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para el bienestar y seguridad de la sociedad en coordinación con el SIS ECU 911, y más organismos de respuesta inmediata.

Visión



Tener reconocimiento nacional como organismos de primera respuesta, líderes en prevención, mitigación y combate de incendios y otros eventos adversos, basado en un servicio efectivo con altos índices de calidad y calidez vinculados estrechamente a la comunidad, dentro de un ambiente altamente profesional y ético con abnegación y disciplina.

Fuente: Página web del Cuerpo de Bomberos de Tena



Manual de Servicio al Cliente



Principios y Valores Éticos

Principios Institucionales: Son los que guían la gestión institucional en el marco del mandato público, por lo que se implantan los siguientes:

- **Espíritu de Trabajo en Equipo:** Implica nuestra capacidad y voluntad para fomentar la máxima colaboración, comunicación y confianza entre todos aquellos que forman parte de la organización, para generar sinergias y alcanzar objetivos comunes.
- **Integridad:** Menciona el compromiso ético y la honestidad de nuestra conducta, personal y profesional, con la que hemos de afrontar cualquier situación con la máxima responsabilidad, respeto y transparencia.
- **Profesionalismo:** Es el conocimiento, capacidad y destreza para desempeñarnos y entregar la oferta de valor implícita en nuestros productos y servicios.
- **Perseverancia:** Es el cumplimiento de nuestros objetivos proyectos, con un desempeño de manera proactiva y trabajo continuo.
- **Vocación de servicio:** Define nuestra motivación para conocer y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, dando una respuesta eficaz en sus requerimientos y sugerencias, anticipándonos en estas necesidades, siempre que sea posible y prestando especial atención al trato personalizado.



Manual de Servicio al Cliente



Valores éticos

Las actuaciones de las y los funcionarios del Cuerpo de Bomberos Tena se alinean al cumplimiento de la misión institucional, por lo que se enmarcarán en los siguientes valores personales.

Honestidad

- Ser solidario y reafirmar permanentemente la responsabilidad social.
- No aprovecharse de los demás, ni de los bienes y recursos ajenos.
- Proporcionar un trato justo y equitativo a los clientes internos y externos, los derechos ciudadanos.
- Privilegiar el interés institucional.
- Utilizar correctamente los datos proporcionados y producidos por otras instituciones.

Responsabilidad

- Desempeñar personalmente, las obligaciones de su puesto, eficiencia y con la diligencia que emplean generalmente en la administración de su propia actividad.
- Realizar el trabajo en el propósito de alcanzar las metas y objetivos planteados.
- Ejecutar las labores para las que legítimamente haya sido contratado.
- Trabajar observando la normativa técnica y legal del caso.



Manual de Servicio al Cliente



Respeto

- Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos.
- Aceptar la diversidad de criterios y aportes, siempre fortaleciendo las relaciones interpersonales.
- Atender oportunamente los asuntos, a la prestación del servicio a que están obligados de acuerdo a las funciones de su puesto.
- Evitar la cultura del rumor a través de permitir y ejercer la libertad de expresión.

Lealtad

- Conocer y aplicar la filosofía institucional.
- Contribuir a la construcción de una imagen empresarial reconocida.
- Fortalecer el sentido de compromiso, pertenencia y lealtad.
- Ser conciliador y mediador en situaciones conflictivas.

Valores en las relaciones laborales: las y los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Tena en el ámbito laboral observarán los siguientes valores:

Participación e iniciativa

- Trabajar en equipo, entendiendo y aplicando los procesos técnicos para incrementar los niveles de productividad.
- Fomentar una cultura de cooperación proponiendo la creación, innovación y mejoramiento de los procesos institucionales.



Manual de Servicio al Cliente



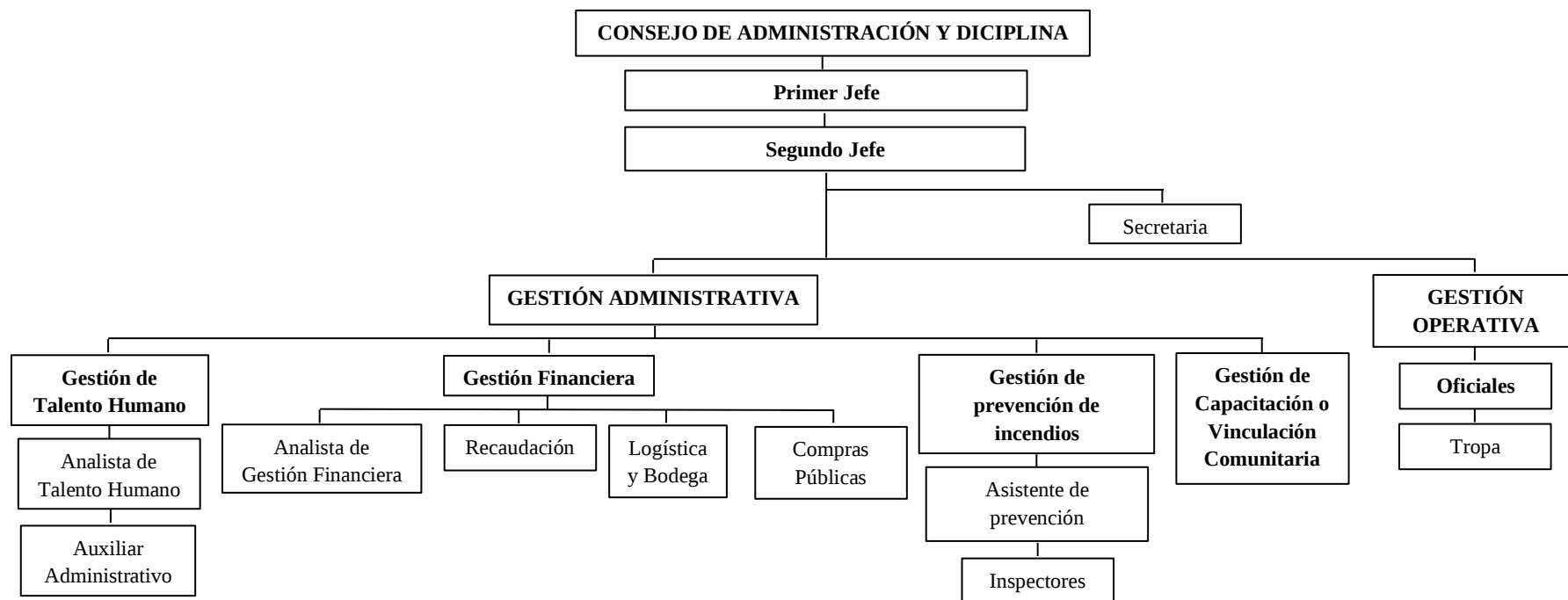
- Respeto por la naturaleza
- Promover las mejores prácticas de conservación del ambiente, cuidando del uso racional de papel y otros insumos.
- Cumplir la legislación ambiental que sea del caso.



Manual de Servicio al Cliente



Estructura Funcional





Manual de Servicio al Cliente



Objetivos del manual

Objetivo general

- Brindar al personal un manual de servicio al cliente que garantice la prestación de servicios de calidad en el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

Objetivo específico

- Mejorar el desempeño profesional a través de la puesta en marcha de lineamientos que permitan el mejoramiento de la calidad en el servicio.
- Fomentar normas y procedimientos de calidad en la prestación de servicios al cliente.
- Facilitar el cumplimiento de actividades del personal, mediante la aplicación de un manual de servicio al cliente para la correcta toma de decisiones.

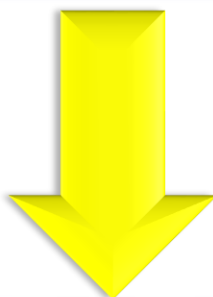


Manual de Servicio al Cliente



El cliente

Es la razón de ser para una empresa porque el cliente es lo primero al que hay que consentirlo.





Manual de Servicio al Cliente



Pasos para manejar a los diferentes tipos de clientes

El impaciente



Como tratar con estos clientes

- Estar firmes manteniendo la cordialidad.
- No dejar a un lado la paciencia, aunque el cliente este apurado.
- El proceso de servicio seguirlo realizando con calma y para cada pregunta ser muy cortés.

El lamentable



Como tratar con estos clientes

- Cooperando en ayudarlos, demostrando las posibilidades que tiene.
- No dejarlo nunca que nosotros tomemos sus decisiones.



Manual de Servicio al Cliente



El Amiguero



Como tratar con esos clientes

- Tratar siempre de volver al tema inicial.
- Informarle que como empleado tiene obligaciones que entregar como informes o actividades del servicio o producto.
- Nunca tratarlos mal.

La laguna mental



Como tratar con esos clientes

- Facilitar algo para que escriba acerca de lo que se está hablando
- Hacer pausas para preguntarle las dudas que tienen.



Manual de Servicio al Cliente



El enojón



Como tratar con ese tipo de clientes

- Nunca perder la calma ni dejar de sonreír.
- Siempre tenerle repuesta a las dudas.
- Hacerle entender con prudencia que están en un sitio público y que con respeto los están atendiendo.

El sabelotodo



Como tratar con ese tipo de clientes

- Estar seguros del producto o servicio que tenemos.
- Dejar que el cliente nos hable, luego hacerle preguntas.
- Demostrarle siempre nuestra seguridad y así llegar a un dialogo constructivo.



Manual de Servicio al Cliente



El flojo



Como tratar con ese tipo de cliente

- Comunicarnos con sencillez.
- Dar siempre comodidad a cada una de las preguntas que nos hacen.
- Siempre colaborarle en lo que necesite.

El negociador



Como lidiar con ese tipo de cliente

- Tener argumentos para decirle que no podemos darle lo que él nos pide.
- Darle otras opciones que si podemos atribuir.
- Explicarle que no es nuestro trabajo negociar con él, sino más bien atenderlo sino es así que bien puede comunicarse con la empresa o un superior de está misma.



Manual de Servicio al Cliente



Cliente escéptico



Como tratar con ese tipo de clientes

- No darle nuestro brazo a torcer demostrándole nuestra seguridad.
- Siempre responderles a las preguntas.
- No irrespetarlos ante las ofensas.



Manual de Servicio al Cliente



El servicio al cliente





Manual de Servicio al Cliente



Reglas para ofrecer un buen servicio

- Saludar y dar la bienvenida.
- Mirar a los ojos.
- Realizar una comunicación concreta y sin rodeos.
- Siempre hablar en positivo.
- Mostar interés en la comunicación con los clientes.
- No tutear a los clientes.

Principios de servicio al cliente

- **Accesibilidad:** Los clientes pueden transmitir sus quejas, reclamos y trámites.
- **Disponibilidad de Información:** Acceso a la información solicitada por los clientes.
- **Intercambio Rápido de Información:** Respuesta rápida a las inquietudes de presentadas por los clientes en el menor tiempo posible.
- **Orientación a la Solución:** Satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Orientación al Cliente:** Ofrecer las mejores instalaciones de servicio.
- **Tomar la Iniciativa:** Satisfacer las necesidades de sus clientes en el menor tiempo posible.



Manual de Servicio al Cliente



El Servicio de excelencia favorece a:

- ❖ La captación de más clientes por referencias que los clientes dan a otras personas.
- ❖ El aumento en los servicios.
- ❖ Imagen y reputación de la institución.
- ❖ Lealtad de los clientes así la institución.

Síntomas de mal servicio al cliente

El mal servicio al cliente es la principal causa de la pérdida de clientes este hecho se puede dar por diversos motivos como son:

- Tener una actitud negativa hacia los clientes.
- Entrenamiento deficiente.
- Diferencias de percepción entre lo que una empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes y como los clientes desean que los traten.
- Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de una empresa.
- Deficiente de manejo y resolución de las quejas.
- Los empleados no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfarán al cliente.



Manual de Servicio al Cliente



Como evaluar el servicio al cliente

Realizar este tipo de acciones ayudaran a evaluar el servicio al cliente para así mejorar el servicio.

- Actitud hacia los clientes
- Reconoce a los clientes
- Usar el nombre de los clientes y decir su nombre correctamente
- Trata a los clientes con amabilidad
- Trabajar en equipo
- Apariencia personal y manera de vestirse
- Escuchar al cliente
- Se responsabiliza por las quejas verdaderas
- Hace más del mínimo por otros
- Lleva a cabo las normas de excelencia con los clientes
- Disposición de ayudar a los clientes





Manual de Servicio al Cliente



Consejos para brindar un servicio de calidad



El servicio al cliente debe ser una prioridad

Hay que escuchar a los clientes en todo momento

Educación y respeto, ante todo

Pedir disculpas si hay problemas



Rapidez

Accesibilidad a información

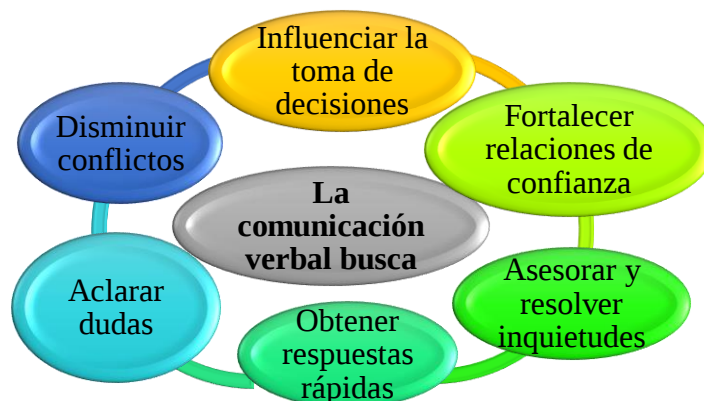


Manual de Servicio al Cliente



La comunicación

Comunicación verbal



Habilidades para una buena comunicación

- Planear que se va a comunicar de acuerdo al propósito de la atención, el cliente y su cultura.
- Solicitar de forma amable la autorización para iniciar la comunicación.
- Asegurar de escuchar con atención sin interrumpir antes de emitir una opinión.
- Determinar el mensaje que se va a transmitir de acuerdo a lo que solicita el cliente.
- Verificar si expresaste la idea correctamente haciendo preguntas.
- Argumentar si el cliente lo solicita de forma positiva.
- Mantener la mente abierta a nuevos comentarios e ideas sin emitir juicios e involucrar las emociones.
- Ser sensible a sus emociones.
- Concluir y agradecer su tiempo.



Manual de Servicio al Cliente



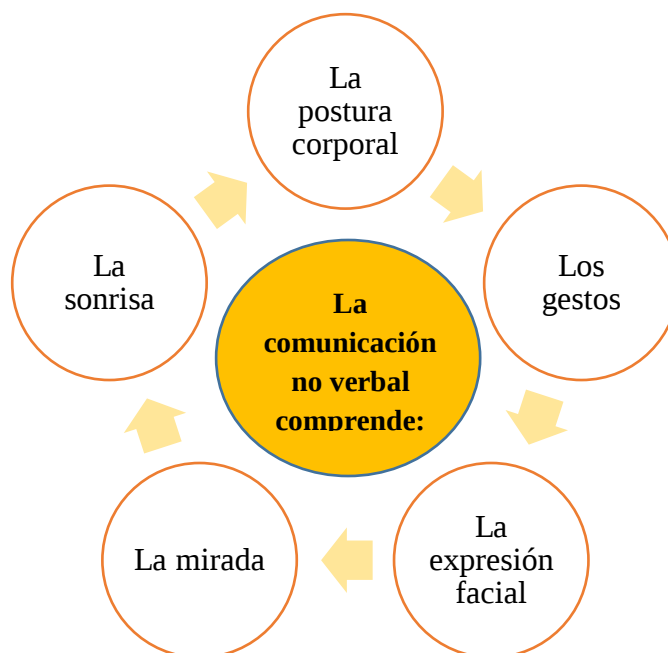
Para que la comunicación sea pertinente hay que considerar lo siguiente:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Relevancia de la información.• Momento oportuno.• El tiempo en que requiere la información el cliente.• Respeto hacia el cliente. |
|--|

Consejos para mejorar la comunicación

- Adaptar el estilo de comunicación de acuerdo al tema a tratarse
- Modular la velocidad, las palabras y el tono para mejorar la comprensión del mensaje.

Comunicación no verbal





Manual de Servicio al Cliente



Gestión de las Instalaciones

Las instalaciones del área de recaudación deben contar con las siguientes:

- Tener su propia infraestructura y equipamiento moderno para brindar un servicio rápido y oportuno.
- Estar siempre limpia, ventilada y desinfectada en todo momento.
- Contar con espacios y sillas para que los clientes tengan donde descansar y sentirse cómodos.
- Los lugares donde deben sentarse los clientes deben estar señalados para cumplir con las normas de bioseguridad y el distanciamiento social.
- El lugar donde los clientes esperan de pie debe estar marcado para respetar el distanciamiento.
- Contar con alcohol para que los clientes puedan desinfectarse las manos.
- Tener un buzón de quejas para que los clientes depositen sus recomendaciones.

Recomendación

El personal siempre debe utilizar mascarillas y equipamiento necesario para brindar el servicio.



Manual de Servicio al Cliente



¿Cómo atender adecuadamente las inquietudes?

- Se debe atender de manera concisa y correcta, si no se tiene la respuesta, al menos se le hace saber al cliente que tiene su atención y que próximamente se lo solucionara el inconveniente.



- Para un buen servicio siempre hay que tener un trato adecuado hacia las personas.



- Utilizar un lenguaje amigable.

- Nunca se debe generar una discusión con el cliente, por el contrario, se deben pedir disculpas por el inconveniente y solucionar el problema de forma efectiva.



- Permitir que se realicen críticas, ya que de estas pueden salir soluciones a otros inconvenientes o generar nuevas ideas útiles para la empresa.





Manual de Servicio al Cliente



Presentación del personal



El código de vestir, permite tener un parámetro para que la imagen esté de la mano con el servicio que se provee a los clientes y la comunidad.

¿A quién va dirigido?

Todo colaborador del área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de Tena, con vínculo directo en la institución.



Manual de Servicio al Cliente



Propuesta de vestimenta para damas



Sugerencias

- Si se usa blusa transparente utilizar una blusa base.
- El largo de la falda o vestido deberá de estar máximo 5cm arriba de las rodillas.
- No es conveniente el uso visible de perforaciones y tatuajes.
- El cabello debe ser de corte discreto.
- El uso de baletas, está permitido por condición médica específica y busca proporcionar condiciones de trabajo adecuadas a la persona.



Manual de Servicio al Cliente



Propuesta de vestido para hombres



Sugerencias

- Se recomienda que las patillas, bigotes y barba estén definidas y delineadas de manera discreta, no es conveniente tener diseños exóticos ni extravagantes.
- No se ve bien el uso visible de piercings y tatuajes.
- La altura del cabello en los hombres no debe rebasar el roce de la camisa en posición natural de la cabeza.
- El cabello debe tener un corte discreto y en caso de utilizar tintes usar colores naturales.



Manual de Servicio al Cliente



Presupuesto

Para la instalación de un buzón de quejas y la implementación del manual de servicio al cliente en el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena se incurrirá en los siguientes gastos:

Tabla 16 Presupuesto

Ítem	Concepto	Cant.	Medida a utilizar	P.U.	Alcance	Total USD.
1	Socialización del manual al personal una vez por año	10	Horas presenciales	4,00	1 persona	40,00
2	Costo del manual	2	Unidad	6,00	2 persona	12,00
3	Refrigerio	2	Unidades	2,00	2 personas	4,00
4	Instalación de un buzón de quejas	1	Unidad	25,00	Todo el público	25,00
					Subtotal	81,00
5	Imprevistos				10%	8,10
					Total	89,10

Elaborado por: Jorge Coque (2021).

Fuente: Servicio Ecuatoriano De Capacitación Profesional (Tarifario de capacitación).

Cronograma de actividades

Cuadro 4 Plan de socialización del manual

Plan de socialización del manual													
Medio	Modalidad	Meses											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Capacitación	Presencial	X											

Elaborado por: Jorge Coque (2021).



Manual de Servicio al Cliente



H. CONCLUSIONES

- El trabajo de investigación permitió identificar las debilidades, amenazas fortalezas y oportunidades que posee el área de recaudación en el ámbito interno y externo, a través del cual se pudo evidenciar que las instalaciones se encuentran en deterioro y falta de equipamiento para brindar comodidad al cliente. Además, se evidenció que el departamento no cuenta con un manual de servicio al cliente que ayude al personal a mejorar la calidad del servicio prestado.
- Se realizó una investigación de campo mediante la aplicación de una encuesta llegando a obtener los siguientes resultados: el 63% indican que, si están muy de acuerdo que el área de recaudación cuente con un manual de servicio al cliente, el 17% están de acuerdo, el 15% están indiferentes, el 3% están en desacuerdo y el 2% están muy en desacuerdo.; para ello es importante implementar guías o herramientas que ayuden a ofrecer un servicio de calidad lo que permitirá posicionar a la institución frente a su competencia buscando constantemente oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.
- Se elaboro una propuesta manual de servicio al cliente para el área de recaudación que se propuso a las máximas autoridades del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena, mismo que se encuentra aprobado y ejecutándose (Ver foto 15).

I. RECOMENDACIONES

- Que, se realice un mantenimiento preventivo más a menudo de las instalaciones del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena para mejorar la imagen y la percepción de los clientes que acuden a la institución, además se implemente equipamiento necesario para que el cliente pueda tener comodidad en las instalaciones.

- Que, el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena cuente con guías o herramientas propuestas en el manual de servicio al cliente para mejorar el desempeño del personal y posicionar a la institución en un mercado competitivo.

- Que, se aplique y se socialice el manual con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que brinda el área de recaudación del Cuerpo de bomberos de la Ciudad de Tena.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Aquiahuati, E. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria*. Estados Unidos: Self published Ink.
- Arenal, L. (2017). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Logroño: Tutor Formación.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución De La República Del Ecuador*. Montecristi.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de Defensa al Consumidor*. Montecristi.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2014). *Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. *Universidad y Sociedad*, 8(1). Recuperado el 05 de 09 de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021
- Díaz, V. (2015). *Manual de trabajo de campo en la encuesta (presencial y telefónica)*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Enciclopedia Economica. (2018). *Enciclopedia Economica*. Recuperado el 2021, de Enciclopedia Economica: <https://enciclopediaeconomica.com/analisis-situacional/>
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2010). *Análisis y evaluación integral de mpresas*. México: IMCP.

- Martínez, I. (2015). *Programación del trabajo de campo de la investigación*. Málaga: Editorial Elearning, S.L.
- Medina , J. (2009). *Pensar, planificar, ejecutar y evaluar estratégicamente* (Primera edición ed.). Quito, Ecuador.
- Morales, V. (2014). *Innovacion y marketing de servicios en la era digital*. Madrid: Esic Editorial .
- Muñoz. (2011). *Tipos de Investigacion* .
- Palella, S., & Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Pallares, Z., Romero , D., & Manuel , H. (2005). *Hacer Empresa: Un Reto* (Cuarta Edición ed.). Fondo Editorial Nueva Empresa.
- QUIMÍ ASCENCIO , R. (2014). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DELSERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014*. SALINAS.
- Rodríguez, A. (2013). *FUNDAMENTOS DE MERCADOTECNIA*. (F. U. Garcilaso, Ed.). México: Andaluza.
- Ruiz, M. (2006). *TESIS "PRESTACIONES DE SERVICIOS EN LOS RESTAURANES ANDAHUAYLAS"*.
- Sampieri, R. (2009). *Metodología de la investigación* (2 ed.). McGraw Hill.
- Thompson, & Strickland. (2012). *Administraciòn estrategica*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de https://www.academia.edu/28414430/Administraci%C3%B3n_Estrat%C3%A9gica_Thompson_18va
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicios. Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

webquery. (s.f.). *webquery*. Obtenido de webquery:
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADFM0000637/C2.pdf>
f

K. ANEXOS

Anexo 1 Solicitud dirigida al Cuerpo de Bomberos de Tena.

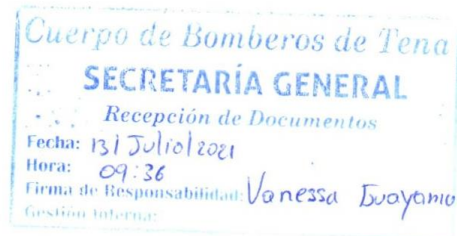
Tena 13 de julio de 2021

Coronel

Freddy Grefa

CUERPOS DE BOMBEROS DE TENA

Presente. -



De mi consideración:

Yo, **COQUE ROMERO JORGE DARIO** con C.I. 150108608-4, estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena del Quinto Semestre de la Carrera de Administración, expreso a usted un cordial y atento saludo, a la vez me permito en solicitar la debida autorización para realizar una investigación con el tema **ANÁLISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL CUERPO DE BOMBEROS DE TENA**, el cual tendrá un tiempo de investigación a partir del mes de julio 2021 hasta el mes de octubre 2021.

Por la atención que se designe brindar al presente, hago llegar el debido agradecimiento.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Jorge Coque', written over a horizontal line.

Sr. Jorge Coque

C.I. 150108608-4

ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

Anexo 2 Carta de autorización por parte del Cuerpo de Bomberos de Tena.



**CUERPO DE BOMBEROS DEL
"CANTON TENA"**



RUC: 1560508730001

MEMORÁNDUM N°- UATH-039-CBT-2021

DESTINATARIO: Ing. Chilibingua Chanaluiza Wilson Rolando
ASISTENTE ADMINISTRATIVO – RECAUDACION

PROCEDENCIA: TCnl. (B) Alberto Alvarado
JEFE (E) DE TALENTO HUMANO

FECHA: Tena, a 15 de julio de 2021

ASUNTO: DISPOSICION

Adjunto a la presente, se dignará encontrar oficio original S/N ingresado con fecha 13/07/2021 emitido por el señor **COQUE ROMERO JORGE DARIO**, estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena del Quinto Semestre de la carrera de Administración, en el que solicita autorización para realizar la investigación sobre el tema "ANALISIS SITUACIONAL PARA EL DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA EL AREA DE RECAUDACION DEL CUERPO DE BOMBEROS DE TENA", esto como parte trabajo de estudios, misma que tendrá el tiempo de investigación a partir del mes del mes de julio hasta octubre de 2021.

Por lo anterior descrito; Previa coordinación. Sírvase brindar el apoyo necesario y las facilidades en entregar la información, en atención al pedido formulado por el interesado.

Con lo expuesto, cúmplase lo dispuesto.

"ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA"

TCnl. (B) Alberto Alvarado T.

**II COMANDANTE Y JEFE (E) DE UNIDAD ADM. DE TALENTO
HUMANO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL "CANTON TENA"**



Recibido
15-07-2021
Hora: 16:33
[Firma]

HECHOS NO PALABRAS

062 896 102 / 062 870 347

Anexo 3 Modelo de Encuesta



ENCUESTA

Objetivo: Análisis situacional para el diagnóstico de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.

INSTRUCCIONES: Conteste cada una de las siguientes preguntas marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente.

1.- ¿Alguna vez ha requerido de los servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena?

- ☐ Sí
- ☐ No

Observación: Si su respuesta fue negativa, de por finalizada su encuesta.

2.- ¿La institución cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

3.- ¿Encuentra comodidad en las instalaciones con el mobiliario y los espacios?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Insatisfecho

4.- ¿La apariencia del área de recaudación está acorde con los servicios ofrecidos?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

5.- ¿Las instalaciones del área de recaudación son limpias y cuentan con normas de bioseguridad?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

6.- ¿Los colaboradores del área de recaudación están bien uniformados y con una apariencia cuidada?

- ☐ Muy en desacuerdo

- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

7.- ¿El personal brinda un servicio rápido y de calidad a los clientes?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

8.- ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

9.- ¿El área de recaudación brinda un servicio personalizado a los clientes?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

10.- ¿El personal del área de recaudación se encuentra capacitado para brindar un servicio seguro y fiable?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

11.- ¿Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

12.- ¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo

- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo

13.- ¿Como calificaría el servicio brindado por el personal del área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena?

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

14.- ¿Considera que la calidad del servicio que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena es:?

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

15.- ¿Está de acuerdo que el Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena cuente con un manual de servicio al cliente en el área de recaudación?

- ☐ Muy en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en acuerdo ni desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Muy de acuerdo



Firmado electrónicamente por:
**BETTY ALEXANDRA
JARAMILLO
TITUANA**

VALIDADO Y APROBADO POR:

Ing. Betty Jaramillo Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)

Anexo 4 Fotos

Encuestas

Foto 1



The screenshot shows a Google Forms interface on a mobile device. At the top is a header image of a red building. Below it, the title 'ENCUESTA' is displayed in bold. The objective is stated: 'Objetivo: Análisis situacional para el diagnóstico de la calidad de servicio al cliente que brinda el área de recaudación del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Tena.' Instructions follow: 'INSTRUCCIONES: Conteste cada una de las siguientes preguntas marcando la respuesta que considere conveniente.' There are links for 'Acceder a Google' and 'Más información', and a red asterisk indicating a mandatory question. The first question is '1.- ¿Alguna vez a requerido de los servicios del Cuerpo de Bomberos del Cantón Tena? *'. Below the question is a large green checkmark icon, indicating a correct or positive response.

Plataforma Google Forms.

Foto 2



Difusión en redes sociales.

Análisis PESTEL

Foto 3



Análisis político – legal.

Foto 4

NOTIFICACIÓN DE PAGO DEL TRIBUTO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN TENA	
RUC.: 1560508730001	Suministro: 476195
Nombre: GREFA CALAPUCHA ANDRES MATIAS	Cédula/RUC.: 1500732332
Dirección Servicio: C CANELOS Y C PITON BARRIO LAS COLINAS	
Fecha Emisión: 01-10-2021	
Concepto:	Valor:
Contribución Bomberos	2.00
TOTAL TRIBUTO CUERPO DE BOMBEROS (4)	2.00
EL PAGO OPORTUNO DE SU FACTURA EVITA VALORES POR CORTE Y/O RECONEXION DE SERVICIO	
ESTIMADO CLIENTE: CNE informa su lugar de Vacunación:	
Cliente: GREFA CALAPUCHA ANDRES MATIAS	
Provincia: NAPO	
Cantón: TENA	
Parroquia: TENA	
Recinto: UNIDAD EDUCATIVA MONSEÑOR MAXIMILIANO SPILLER / COLEGIO TECNICO MONSEÑOR MAXIMILIANO SPILLER	
Dirección: AV. 15 DE NOVIEMBRE Y MARIANA MONTESDEOCA	
Primera Dosis: MARTES, 20 DE JULIO DE 2021 (08:00-12:00)	
Segunda Dosis: PENDIENTE ASIGNACION	
RESUMEN DE VALORES A PAGAR	
Total Sector Eléctrico (A)	3.71
Total Tributo Cuerpo de Bomberos(4):	2.00
TOTAL A PAGAR	5.71
Forma de Pago:	01. SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO
Valor Pago:	5.71
Plazo:	10 Días

Análisis económico.

Foto 5



Análisis social.

Foto 6



Análisis tecnológico.

Foto 7



Análisis ambiental.

Análisis del microambiente

Foto 8



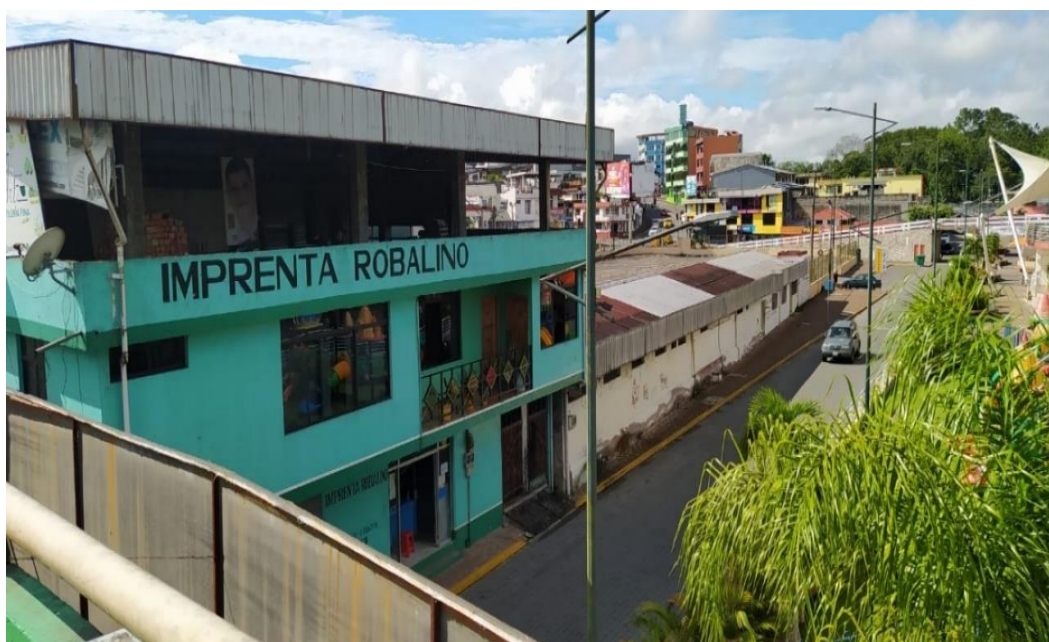
Microambiente (Clientes).

Foto 9



Microambiente (Proveedores de extintores).

Foto 10



Microambiente (Proveedor de útiles de oficina).

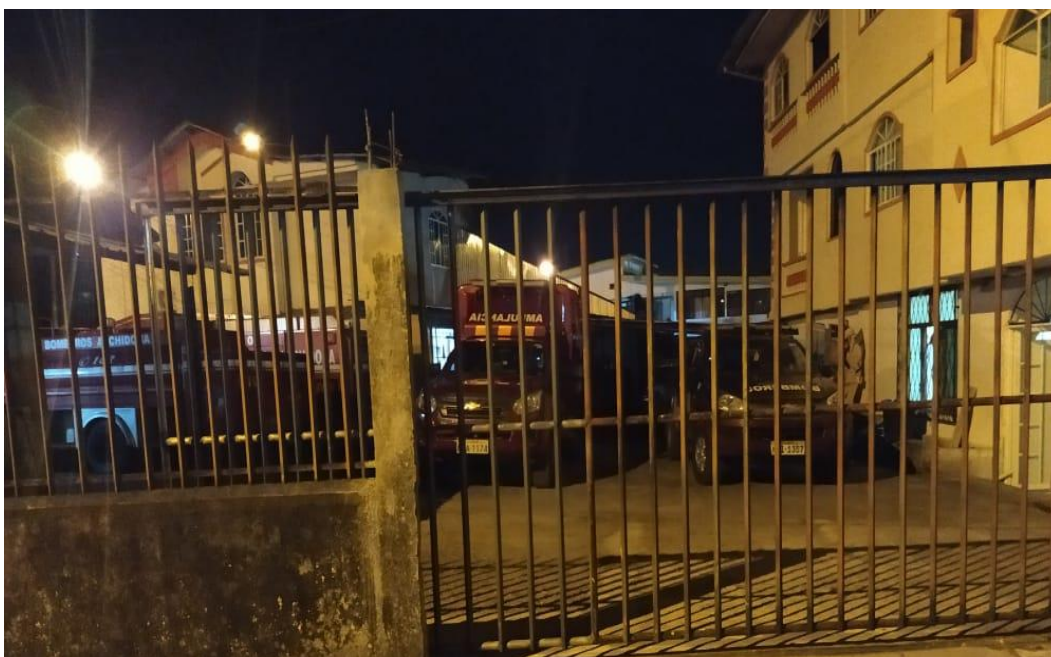
Matriz FODA

Foto 11



Fortalezas (Infraestructura propia).

Foto 12



Oportunidades (Convenio con el Cuerpo de Bomberos de Archidona).

Foto 13



Debilidades (Parque automotor obsoleto).

Foto 14



Amenazas (Desastres naturales).

Foto 15



Entrega de manual.