

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO
“KAWSAY YAKU” DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA
MUYUNA.**

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

AUTOR: Gefry Robert Ashanga Grefa

DIRECTORA: Ing. Natali Maribel Freire Tixe

Tena - Ecuador

2022

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA

ING. NATALI MARIBEL FREIRE TIXE.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Proyecto Integrador denominado: **MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO “KAWSAY YAKU” DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA MUYUNA**, de autoría del señor **GEFRY ROBERT ASHANGA GREFA**, con CC. **1501122863** 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, 18 de abril de 2022

ING. NATALI MARIBEL FREIRE TIXE

DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 5 de julio 2022

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado: **MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO “KAWSAY YAKU” DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA MUYUNA**, presentado por **GEFRY ROBERT ASHANGA GREFA**, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregido y revisado; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

MG. SERGIO IVAN RUIZ GAIBOR
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MG. OSWALDO PATRICIO BONIFAZ VALLEJO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ECO. CARINA ELIZABETH MENDOZA VERGARA
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, **GEFRY ROBERT ASHANGA GREFA**, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación denominado: **MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO “KAWSAY YAKU” DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA MUYUNA**, 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:



GEFRY ROBERT ASHANGA GREFA

CÉDULA: 1501122863

FECHA: Tena, 22 de Abril de 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, **GEFRY ROBERT ASHANGA GREFA**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación titulado: **MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO “KAWSAY YAKU” DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA MUYUNA**, 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, 22 de abril de 2022, firma el autor.

AUTOR: Gefry Robert Ashanga Grefa

FIRMA: 

CÉDULA: 1501122863

DIRECCIÓN: Barrio Puma Rumi vía a Muyuna-Ikiam

CORREO ELECTRÓNICO: gefryashanga@gmail.com

CELULAR: 0996754855

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA: Ing. Natali Maribel Freire Tixe

TRIBUNAL DEL GRADO:

MG. SERGIO IVAN RUIZ GAIBOR.

MG. OSWALDO PATRICIO BONIFAZ VALLEJO.

ECO. CARINA ELIZABETH MENDOZA VERGARA.

DEDICATORIA

A mis padres Rene y Sonia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermana Yesenia, cuñado Isaac quien, con su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad; también hago extenso este reconocimiento a todos quienes me dieron la oportunidad de acceder a una universidad y en especial a mis padres y por darme la oportunidad de ser alguien en la vida; y por último a todos quienes conforman la comunidad de Alto Tena, por haberme abierto las puertas, permitiendo la accesibilidad a las diferentes actividades que la institución requería.

ÍNDICES GENERAL

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICES GENERAL	1
ÍNDICE DE CUADROS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURA.....	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
A. TÍTULO	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	9
2.1 Necesidad	9
2.2 Actualidad	10
2.3 Importancia.....	10
2.4 Presentación del problema profesional a responder.	10
2.5 Delimitación	11
2.5.1 Delimitación espacial.....	11
2.5.2 Delimitación Temporal	11
2.6 Beneficiarios.....	12
2.6.1 Directos.....	12
2.6.2 Indirectos	12

C.	OBJETIVOS	13
3.1	Objetivo General	13
3.2	Objetivos Específicos	13
D.	ASIGNATURAS INTEGRADORAS	14
E.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
5.1	Análisis situacional.....	16
5.1.1	Macro entorno	16
5.1.2	Micro entorno.....	16
5.1.3	Clientes.....	17
5.1.4	Intermediarios.	17
5.1.5	Proveedores.....	17
5.1.6	Competidores.	18
5.1.7	Análisis FODA.....	18
5.1.8	Utilidad de la FODA	18
5.1.9	Análisis interno	19
5.1.10	Análisis externo.....	19
5.1.11	Matriz FODA	20
5.2	Manual de atención al cliente	20
5.2.1	Importancia de un manual	21
5.2.2	Ventajas de utilizar un Manual	21
5.2.3	Utilidad de manual	22
5.2.4	Calidad y procesos de atención al cliente	23
5.2.5	Proceso de atención al cliente	23
5.2.6	Datos cuantitativos	24
5.2.7	Investigación de campo.....	24
5.3	Marco Legal	25
5.4	Marco Conceptual	29

F. METODOLOGÍA.....	31
6.1 Materiales	31
6.2 Ubicación del Área de estudio.....	32
6.2.1 Población.....	33
6.2.2 Muestra.....	33
6.3 Tipo de investigación / estudio.....	34
6.3.1 Investigación no experimental	34
6.3.2 Investigación Descriptiva.....	35
6.3.3 Investigación Exploratoria	35
6.3.4 Modalidad básica de investigación	36
6.3.5 Enfoque de investigación.....	37
6.4 Metodología para cada objetivo.	38
6.4.1 Metodología para el objetivo 1	38
6.4.2. Metodología para el objetivo 2	39
6.4.3. Metodología para el objetivo 3	40
G. RESULTADOS.....	41
7.1 Resultado del Objetivo 1	41
7.2.1 Exposición de los resultados de las encuestas	42
7.2 Resultado del objetivo 2	50
7.1.1 Situación actual de atención al cliente del Balneario "Kawsay Yaku 53	
7.3 Resultado del objetivo 3	55
Política del Balneario Kawsay Yaku.....	61
Reglas del Balneario Kawsay Yaku.....	65
Protocolo de quejas, reclamos o sugerencia.....	76
H. CONCLUSIONES	80
I. RECOMENDACIONES.....	81

J. BIBLIOGRAFÍA	82
K. ANEXOS	86

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Asignaturas Integradoras	14
Cuadro 2. Análisis FODA	53
Cuadro 3. Matriz FODA	54
Cuadro 4 Plan de socialización del manual.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Con qué frecuencia visita el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena?.....	42
Tabla 2. ¿Cómo califica la atención que brinda el Balneario Kawsay Yaku?	43
Tabla 3. ¿El trato ofrecido por el Balneario Kawsay Yaku lo hace sentirse?	44
Tabla 4. ¿Cuáles son probabilidad que vuelva a visitar el Balneario Kawsay Yaku?	45
Tabla 5. ¿Considera que el personal que labora en el área de atención al cliente está debidamente capacitado para atender a sus clientes?.....	46
Tabla 6. ¿Considera que un manual de atención al cliente mejorará el servicio del Balneario Kawsay Yaku?	47
Tabla 7. ¿Con qué frecuencia volvería al lugar donde no ha recibido la atención adecuada?	48
Tabla 8. ¿Considera importante que se deba implementar un manual de atención al cliente para mejorar los servicios en el Balneario Kawsay Yaku?	49
Tabla 9. Presupuesto de implementación.....	78

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Supra ordenación y Subordinación.....	15
Figura 2. Mapa Satelital del área de estudio (Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna)	32
Figura 3. Esquema de FODA	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Frecuencia de visita al Balneario Kawsay Yaku.....	42
Gráfico 2. Calificación en base a la atención del Balneario	43
Gráfico 3. Trato ofrecido por el Balneario.....	44
Gráfico 4. Probabilidad de visita al Balneario	45
Gráfico 5. Personal capacitado para atender al cliente	46
Gráfico 6. Consideración de un manual de atención al cliente	47
Gráfico 7. Frecuencia del lugar donde no se recibe una atención adecuada.....	48
Gráfico 8. Importancia de la implementación de un manual de atención al cliente	49

A. TÍTULO

**MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO
“KAWSAY YAKU” DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA
MUYUNA.**

RESUMEN

El trabajo se centró en realizar un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna, por lo cual se utilizó herramientas para la recolección de datos y análisis del mismo tales como: la entrevista estructurada, conversatorio con el administrador y encuesta aplicada a los turistas, describiendo a cada hecho en base a métodos cuantitativos, cualitativos, descriptivos y exploratorios, recabando información absoluta que demostró de forma concreta las falencias y virtudes del lugar de investigación. Aquello se da en un ámbito de relación a las necesidades investigativas que el trabajo lo ameritó, por ende los trabajadores han desarrollado habilidades no técnicas ni adecuadas para hacer un buen manejo del balneario que emprendieron, cabe recalcar que dicho balneario ya cuenta con una gran afluencia de turistas internos y externos pero carecen de organización, forma de atención, manejo de los recursos económicos y sobre todo no tienen una guía de las funciones que deben realizar cuando llega un grupo de turistas y por ello se da el mal manejo y fracaso de su actividad económica; debido a aquello se ha propuesto implementar un manual de atención al cliente que brinde las garantías necesarias para la estadía y buena atención del cliente, para lo cual se estableció la siguiente pregunta metódica: ¿Considera importante que se deba implementar un manual de atención al cliente para mejorar los servicios en el Balneario Kawsay Yaku? lo cual arrojó que el 80% del total de encuestados consideran importante que se deba implementar un Manual de Atención al Cliente.

Palabras clave: comunidad, balneario, cliente, turista, manual.

ABSTRACT

The work focused on creating a customer service manual for the Kawsay Yaku Spa in the Alto Tena Community-Muyuna , for which tools were used for data collection and analysis such as: structured interview, conversation with the administrator and survey applied to tourists, describing each fact based on quantitative, qualitative, descriptive and exploratory methods, gathering absolute information that concretely demonstrated the shortcomings and virtues of the place of investigation. This occurs in an area related to the investigative needs that the work merited, therefore the workers have developed non-technical or adequate skills to properly manage the spa they undertook, it should be noted that said spa already has a large influx of internal and external tourists but they lack organization, form of attention, management of economic resources and, above all, they do not have a guide of the functions that they must carry out when a group of tourists arrives and for this reason there is mismanagement and failure of their economic activity; Due to this, it has been proposed to implement a customer service manual that provides the necessary guarantees for the stay and good customer service, for which the following methodical question was established: Do you consider it important that a customer service manual should be implemented? to improve the services at the Kawsay Yaku Spa? which showed that 80% of the total respondents consider it important that a Customer Service Manual should be implemented.

Keywords: community, spa, client, tourist, manual.

Reviewed by:



Firmado
digitalmente por
ANA CAROLINA
ROMERO ALAVA

B.A. Carolina Romero
Language Center's Professor IST TENA

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

Mediante un proceso de análisis y matriz FODA se pudo evidenciar que carecen de una buena atención al cliente (**ver pág. 50 y 51**) (turistas locales, nacionales e internacionales) ya que no dan un servicio con eficiencia, eficacia, calidad, calidez, basados en un ambiente empático y de confort, es por ello que se ha visto la necesidad de implementar una propuesta de un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad de Alto Tena-Parroquia Muyuna, debido al manejo inadecuado (dato fundamentado en la observación y entrevista estructurada) de las funciones o roles que cumple cada persona, por lo tanto ha llevado a desencadenar una serie de problemas en cuanto a la organización, desarrollo y actividad que debe cumplir a cabalidad cada trabajador del balneario para que tenga éxito del mismo, cabe mencionar que esto se ha suscitado porque lo han venido haciendo de manera empírica (aseveración hecha por los mismos habitantes del Balneario Kawsay Yaku).

El Balneario Kawsay Yaku cuenta con un gran número de turistas que lo visitan a diario y especialmente los fines de semana por todos sus atractivos naturales la hermosa cascada, ambiente, exuberante vegetación y agua cristalina que tiene el balneario, pero esto no satisface a los usuarios (hecho concretado debido al conversatorio de forma presencial) que concurren al lugar, la falta de un buen servicio y atención al cliente es la razón por la que se declina la estabilidad económica y moral de los que trabajan y prestan sus servicios, entonces requieren capacitación constante en temas atención y servicio al cliente, con el fin de dar una mejor estadía y que los trabajadores se organicen, sepan y tengan una guía y la forma de atender a clientes de lo que deben y tienen que cumplir para que tengan éxito y más acogida por clientes, ya que va en beneficio del balneario y de la comunidad en la que ellos habitan, por lo cual también se convierte en el sustento diario de cada familia.

2.2 Actualidad

El Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna cuenta con una pequeña cascada y una piscina natural, además de canchas deportivas que sirven para la recreación de los turistas y de las mismas personas que habitan en la comunidad, venden alimentos preparados a deportistas, turistas y la población que visita dicho balneario haciendo que tengan un ingreso extra, elaboran artesanías que representan, identifica y es símbolo de sus tradiciones, costumbres, creencias y de más aspecto que lo caracterizan como Quichuas de la Amazonía ecuatoriana cabe recalcar que no cuentan con capacitaciones en torno a la actividad que ofrecen y es por ello que algunos turistas no regresan por el servicio y atención que perciben, estos dos últimos mencionados hacen que tengan menos ingresos económicos, bajo este mismo concepto es dable mencionar que la atención al cliente lo realizan de manera empírica y esto hace que los turistas no se sientan satisfechos con el servicio.

2.3 Importancia

La actividad económica que ha emprendido la comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna en referente al balneario va en beneficio de todas aquellas personas que habitan en dicho lugar de manera directa e indirecta por que los ingresos percibidos son destinados al bienestar del lugar y sustento económico para las familias que trabaja allí o que cumplen con alguna función dicho por el presidente y gerente a cargo del emprendimiento.

2.4 Presentación del problema profesional a responder.

Se puede obtener estas interrogantes:

La problemática va encaminada a las siguientes preguntas: ¿Manual de Atención al Cliente para el balneario “Kawsay Yaku” de la Comunidad Alto Tena - Parroquia Muyuna? y ¿Es importante implementar una propuesta de un manual de

atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna?, se ve la necesidad de proponer un Manual de Atención al Cliente debido al problema que tienen, en cuanto a la falta de administración y trato hacia el turista, por lo que elaborar un manual de atención al cliente para dicho balneario es el fin de que el emprendimiento pueda establecer compromisos al servicio y buena atención a al cliente y de más personas que acudan al lugar, brindándoles una mayor amabilidad, información clara, oportuna y veraz que les permitan desarrollar con eficacia y eficiencia los servicios que ofrece el lugar, dándoles como resultado calidad y calidez en el servicio que ofrecen y de existir alguna falencia; el administrador a cargo del lugar pueda tomar decisiones de inmediato y así poder solventar el problema suscitado.

2.5 Delimitación

2.5.1 Delimitación espacial

Provincia: Napo

Cantón: Tena

Ciudad: Tena

Parroquia: Muyuna

Comunidad: Alto Tena

Emprendimiento: Balneario Kawsay Yaku

2.5.2 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el ciclo académico Noviembre 2021 – Abril 2022.

2.6 Beneficiarios

2.6.1 Directos

Los beneficiarios directos del trabajo de integración curricular son:

- Administradores del Balneario
- Turistas nacionales
- Turistas internacionales

2.6.2 Indirectos

- Trabajadores
- Comunidad
- Proveedores de insumos

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Elaborar un manual de atención al cliente para el Balneario “Kawsay Yaku” de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna.

3.2 Objetivos Específicos

- Emplear un análisis situacional que determine la posición actual de atención al cliente del Balneario “Kawsay Yaku” de la comunidad Alto Tena Parroquia Muyuna.
- Determinar la situación actual de atención al cliente del Balneario “Kawsay Yaku” de la comunidad Alto Tena - Parroquia Muyuna.
- Elaborar una propuesta de implementación de un manual de atención al cliente para el Balneario.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Cuadro 1. Asignaturas Integradoras

Línea de Investigación	Asignaturas	Resultados de Aprendizaje	Aplicación Directa	Aplicación Indirecta
Competitividad y satisfacción	Planificación estratégica	Desarrollar las propuestas estratégicas que mejoren la Planificación Estratégica de las organizaciones con visión holística y positiva a largo plazo.	X	
	Investigación de mercado	Identificar el aporte de la investigación de mercado en las diferentes decisiones de las organizaciones de manera eficiente.	X	
	Metodología de la investigación	Formular la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.	X	
	Formulación y Evaluación de Proyectos	Elaborar un estudio de mercado e identifica la mejor macro y micro localización del proyecto según su entorno para un mejor posicionamiento en el mercado.	X	
	Liderazgo y emprendimiento	Emprender y evaluar ideas de negocios que promuevan la productividad y contribuyan al crecimiento eficaz de la empresa, ejerciendo las actividades con liderazgo y compromiso ético.	X	

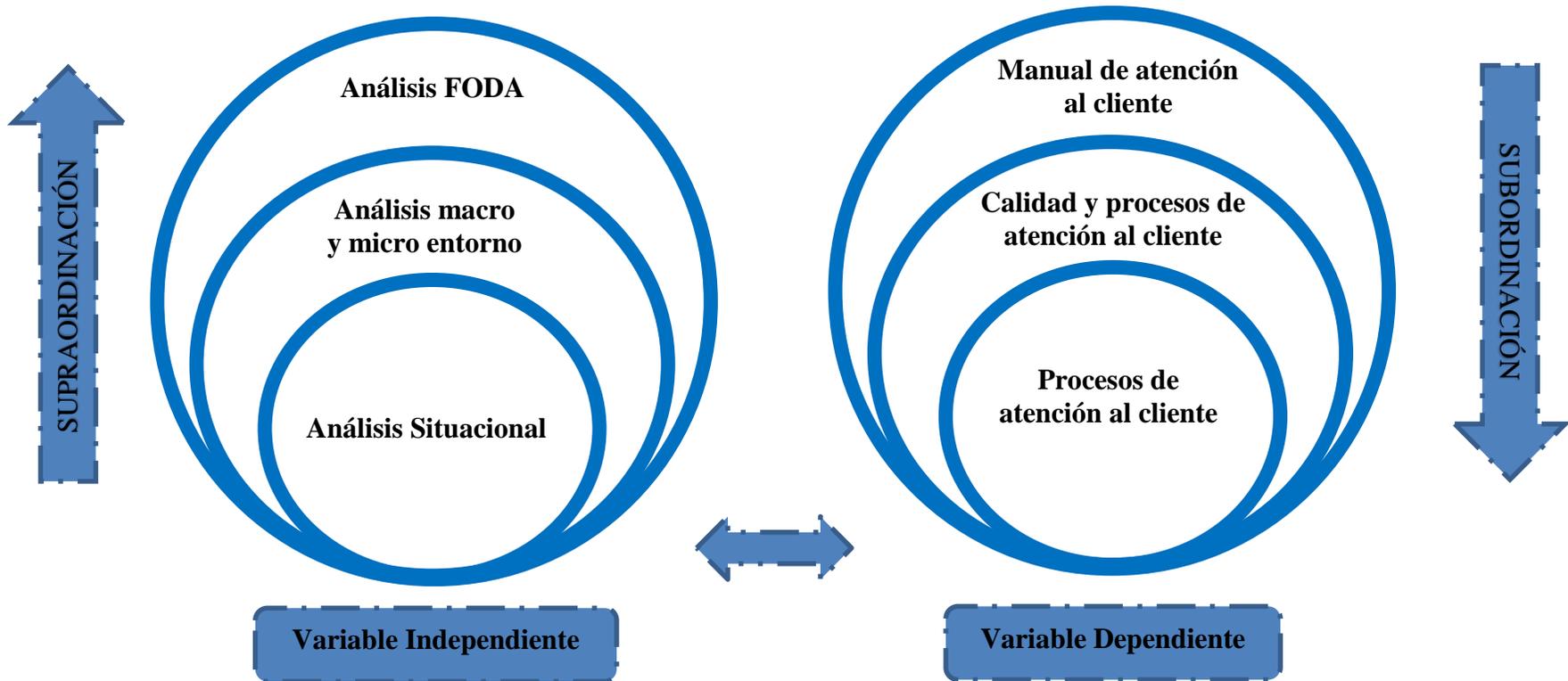
Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: sílabos de las asignaturas de la carrera de administración (2022)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Fundamentación Científica – Técnica

Figura 1. Supra ordenación y Subordinación



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

5.1 Análisis situacional

Según el autor (Valle, 2012) “es un proceso o secuencia de pasos lógicos que permiten definir, aclarar, priorizar y planear la resolución de las situaciones, tanto en el ámbito laboral como en el personal” (pág. 21), sin embargo, nuestros recursos son limitados y por lo tanto surge la interrogante sobre cuál debe ser el asunto que primero debamos atacar, así como de qué manera enfocar o solucionar la situación que hemos decidido afrontar.

El análisis situacional es la respuesta a estas preguntas, porque consiste en técnicas evaluativas para priorizar distintos asuntos y luego seleccionar el método analítico correcto para atacarla.

5.1.1 Macro entorno

Desde el punto de vista de (Grudemi, 2018) “alude a los factores económicos, demográficos, políticos, tecnológicos, legales, culturales, sociales y medioambientales que afectan el entorno de la organización. Comprende aquellas fuerzas externas, sobre las cuales la organización no puede ejercer ningún control” (pág. 1), promulgando esta información se puede orientar a buscar posibles soluciones en cuanto a aspectos culturales y sociales; su foco principal de estudio es el entorno global de un contexto problemático para lo cual se debe buscar procedimientos correctivos inmediatos y que sean inclusivos.

5.1.2 Micro entorno

Como señala (Grudemi, 2018) “alude a los factores cercanos a la organización, los cuales intervienen en su ambiente inmediato e influyen sobre la capacidad de satisfacer a los clientes” (pág. 1), cabe recalcar que aporta al negocio con la investigación y poder obtener los resultados; además aluden al estudio de los objetos cercanos y específicos de los cuales se desea obtener información para brindar una solución inmediata a los factores y entes en estudio.

5.1.3 Clientes

Bajo la línea (El cliente , 2017) “Es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa.” (pág. 206), en consecuencia, es todo individuo que percibe un bien o servicio para satisfacer sus necesidades fisiológicas, exigiendo calidad mediante un rubro económico.

5.1.4 Intermediarios.

Según (Nicole, 2018) “un intermediario es un agente que vincula o comunica a dos o más partes interesadas en hacer una transacción o negociación” (pág. 13), se puede decir que son mutuamente vinculados en este tipo de negocio ya sea por el interés y el buen desempeño; además de tener un beneficio de ambas partes y es el que obtiene un resultado máximo en ganancias en comparación a la fuente de quién es en verdad el dueño del negocio, objeto o actividad que genera divisas.

5.1.5 Proveedores.

Según (Guzman, 2014) proveedor “es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad. Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta” (pág. 1) sumamente importante recalcar este contexto de proveedores ya que ellos son quien nos distribuyen a través de ventas y compras al por mayor. Este tipo de actores son los abastecedores de productos o servicios elaborados que nos permiten ofertar a clientes minoristas y potenciales de acuerdo a la actividad económica que se ofrece.

5.1.6 Competidores.

Según (Vigo Vargas, 2013) competencia es “ir al encuentro de otra cosa, encontrarse, para responder, rivalizar, enfrenarse para ganar, salir victorioso” (pág. 123), son los entes que ofertan los mismos productos o sustitutos con el fin de implantarse en el mercado, en ocasiones aplican estrategias de marketing y dan promociones para fidelizar a clientes a que consuman su producto.

5.1.7 Análisis FODA

Según el autor (Salazar , 2013) deduce que la matriz DAFO “es conocida como una metodología efectiva dentro de la planificación estratégica para el estudio de la situación competitiva de una empresa y posterior toma de decisiones” (pág. 396), para lo cual el investigador debe identificar de manera oportuna los errores del objeto en estudio y trazar estrategias para una decisión efectiva en cuanto a lo que se vaya a efectuar.

El análisis FODA o también llamado DOFA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), es una herramienta conceptual para aproximarse a una empresa o un proyecto determinado, a partir de la revisión de sus características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (oportunidades y amenazas), para perfilar un diagnóstico de mejoría posible.

5.1.8 Utilidad de la FODA

El análisis FODA sirve para crear un diagnóstico certero y completo de un proyecto, relacionando la información pertinente para permitir la elección informada del modelo a seguir o de las rutas posibles del mismo. (Uriarte, 2019)

Se trata de una estrategia de análisis y comprensión, por lo tanto es útil para diagnosticar problemas, comprender el nivel de efectividad de una organización, determinar el curso de crecimiento o simplemente brindar a los directivos de la organización un mejor conocimiento del modo en que ésta funciona.

5.1.9 Análisis interno

Bajo el criterio de (Torres y Vásquez, 2011) análisis interno propuesto por el FODA “se basa en dos de sus cuatro elementos fundamentales, que son las fortalezas y debilidades”. (pág. 41), esto implica todas las consideraciones estructurales, operativas, gerenciales, económicas, etc. que influyan de manera directa o indirecta en el funcionamiento de la organización y que respondan únicamente a elementos que hacen vida en su interior.

- **Fortalezas.** Se trata de aquellos elementos que operan de manera conveniente, regular, que no sólo no necesitan ayuda o replantearse, sino que incluso sirven de inspiración o modelo a seguir a las demás.
- **Debilidades.** Elementos poco funcionales, lentos, de baja o irregular respuesta, que fallan en el cumplimiento de sus objetivos o que lo logran por poco, en los que convendría intervenir para brindar apoyo, innovación, reorganización, etc.

5.1.10 Análisis externo

Bajo la misma línea de (Torres y Vásquez, 2011) análisis externo, “ tiene que ver con las condiciones ambientales en las que la organización hace vida, pues ninguna empresa es una isla ni puede ser independiente de lo que ocurra en su entorno” (pág. 45), en ese sentido, se debe prestar atención a las condiciones presentes o futuras en cuanto a lo político, legal, social y tecnológico, para determinar las amenazas y las oportunidades que existan o puedan presentarse.

- **Amenazas.** Las amenazas son aquellas situaciones negativas, que atentan contra la organización y que requieren, dado el caso, del diseño de una estrategia para lidiar con ellas con el menor daño posible o corriendo el menor riesgo que se pueda.

- **Oportunidades.** Situaciones de provecho o ganancia, benéficas para la organización, que puedan presentarse y que requieran, justamente, la planificación estratégica necesaria para su máximo u óptimo aprovechamiento y así no dejar pasar la ocasión.

5.1.11 Matriz FODA

Como plantea (Ruíz y Carrero, 2017) matriz FODA “plantea en dos columnas y dos filas el contenido exploratorio, de modo que podamos leer uno sobre otro las fortalezas y las oportunidades, y las debilidades y las amenazas” (pág. 77), aquí se establece estrategias para que sean aplicadas y que el rumbo de la actividad económica o emprendimiento tenga éxito.

Fortalezas – Debilidades

Oportunidades – Amenazas

De la conjunción de las fortalezas y las oportunidades surgirán las potencias de la empresa, es decir, las posibles rutas de crecimiento e inversión. De las debilidades y las amenazas surgirá, en cambio, las limitaciones, que son una advertencia respecto al funcionamiento presente y futuro de la empresa.

5.2 Manual de atención al cliente

Bajo el contexto de Najul Godoy (2011) la atención al cliente “es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva.” (pág. 25), por tal motivo hay que ser empáticos y visualizar las prioridades que tiene una persona para satisfacer de manera oportuna y así poder consolidar las funciones que debe cumplir cada trabajador en referencia al lugar en el cual se desempeña, logrando un ambiente satisfactorio para quien necesita de los servicios.

A criterio de (Montoya Agudelo y Boyero Saavedra, 2013) servicio al cliente es “aquella actividad de interrelación que ofrece un suministrador con el propósito de que un cliente obtenga un producto o servicio, tanto en el momento como en el lugar preciso y donde se asegure un uso correcto del mismo, es lo que se denomina como servicio al cliente.” (pág. 132), por lo consiguiente es justo y necesario organizar y asignar funciones específicas a cada uno de los miembros de una actividad económica con el objetivo de brindar un servicio acorde a lo que se busca, enfocando valores y principios esenciales para un ambiente de paz, diversión, y sobre todo respeto a quienes busquen adquirir o usar un bien o servicio.

5.2.1 Importancia de un manual

Bajo el punto de vista del autor (Sanchez, 2013) “El manual de proceso y procedimiento tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana la entidad debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular asignadas por mando constitucional o legal con la misión fijada y lograda la visión trazada”

El manual se basa en un modelo de operación por procesos, lo que permite administrar la entidad pública como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajo en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización.

5.2.2 Ventajas de utilizar un Manual

Citando a (García , 2016) “es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las buenas prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia, que eliminen el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales, y conduzcan a sostener una cultura de calidad enfocada hacia el cliente” (pág. 382), por consiguiente es efectivo en cuanto a organización, forma de dirigir y cumplir con las funciones encomendadas por cada miembro del negocio.

Las ventajas que se obtienen al utilizar los manuales de atención al cliente son entre otras:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.

5.2.3 Utilidad de manual

Según (Sanchez, 2013) los manuales son de gran utilidad ya que cuentan con varias ventajas que se menciona a continuación:

- Auxiliar en el adiestramiento y capacitación.
- Auxilian en la inducción al puesto
- Describen en forma detallada la actividad de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos para que se sigan para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permite una adecuada coordinación de las actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporciona la descripción de cada una de sus funciones al personal
- Proporciona una visión integral de la empresa al personal
- Son guías de trabajo a ejecutar.

5.2.4 Calidad y procesos de atención al cliente

Según (Najul, 2011) “La calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de éstas se sustenta en la atención al cliente. Se ha convertido en un requisito imprescindible para competir en el contexto de las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas involucradas en el proceso de atención al cliente” (pág. 27), dando en contexto que el proceso y la calidad de atención son primordial para mantener una buena confianza de amistad a los clientes.

5.2.5 Proceso de atención al cliente

(Silva, 2020) Aclara que el proceso de atención al cliente “es un conjunto de prácticas estandarizadas para atender consultas, problemas y sugerencias de personas que compran productos y servicios de una empresa” también se puede decir que un proceso es lo más esencial para poder entender o llevar a cabo alguna actividad, por cuanto a la investigación es un beneficio muy grande ya que se necesita en la elaboración de un manual.

El proceso de atención al cliente es importante porque brindan parámetros de calidad y eficiencia del servicio que ofrece una empresa.

El control del servicio al cliente también te permite:

- Estandarizar la calidad del servicio
- Mejorar continuamente la relación con el consumidor
- Optimizar la experiencia del cliente
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Aumentar la tasa de retención de clientes
- Impulsar la lealtad del cliente
- Optimizar las operaciones de soporte técnico.

5.2.6 Datos cuantitativos

Cáceres (2014) redacta que “la Investigación Cuantitativa, se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos” (pág. 4), según este autor consta de la obtención de datos gracias a procedimientos estadísticos que ayudan a la resolución de problemas, que con esta investigación se necesita de pruebas que ayudan a obtener datos cuantificables de lo estudiado en una población.

5.2.7 Investigación de campo

Dado el punto de vista de (Pereira, 2013), “Aquella que se apoya en informaciones que proviene entre otras, de entrevista, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigaciones junto a la investigación de documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental a fin de evitar una duplicidad de trabajos” (pág. 142)

La redacción de (Risquey) la investigación de campo es “el investigador se basa en métodos que permiten recoger en forma directa de la realidad donde se presenten, el en sitio donde ocurre el acontecimiento, es decir esta describe lo que será manipulando una o más variables independientes (supuesta causa) para conocer la reacción que tiene en la variable (efecto provocado por la causa sobre la muestra)” (pág. 41). En base de este método se pudo obtener información, desarrollando una encuesta y así poder facilitar a la información.

5.3 Marco Legal

LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008) en el Art.

283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Ley Orgánica de defensa del consumidor

Art 2. Consumidor. - Toda personas natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Derechos y obligaciones de los consumidores

Art 4. Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, amas de los establecidos en la Constitución política de la Republica, tratados y convenios internacionales, legislación internas, principios generales de derecho y costumbre, mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
3. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad precio y peso y medida.
4. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y la difusión adecuada de sus derechos.

Art 5. Obligaciones del consumidor

1. Propiciar y ejercer el consumo radical y responsable de bienes y servicios.
2. Preocuparse de no afectar el medio ambiente el consumo de bienes y servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido.
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.

Ley de Turismo

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables

Ordenanza del GAD Municipal no. 088-2021 del plan de desarrollo y ordenamiento territorial del Cantón Tena menciona en los Art. 1, 2, 3 y 4.-
OBJETO.- La presente Ordenanza se basa en las determinaciones territoriales definidas en las unidades de intervención territorial definidas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, el Uso y la Gestión del Suelo PUGS, y el Plan de Ordenamiento Urbanístico Integral Sustentable POUIS, como principal herramienta para la gestión territorial urbana de carácter obligatorio, para establecer las regulaciones y la administración de la superficie de las áreas urbanas, rurales, de los límites referenciales de los asentamientos humanos, estableciéndose como sus objetivos.

Ámbito de aplicación. - La presente Ordenanza es aplicable en la jurisdicción del cantón Tena, en todos los ejercicios de planificación de desarrollo y ordenamiento territorial, planeamiento y actuaciones urbanísticas y rurales, que regularán el uso y ocupación del suelo que contiene la localización de todas las actividades que se asienten en el territorio.

Aprobación. - Se aprueba la reforma y actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del cantón Tena para el período 2021-2023; además se aprueba el Plan de Uso y Gestión de Suelo Urbano y Rural del cantón Tena (PUGS) para el período 2021-2033 y el Plan de Ordenamiento Urbanístico Integral Sustentable (POUIS), de la ciudad de Tena 2021-2033 y sus correspondientes normativas de aplicación.

Ley de gestión ambiental no. 37. Ro/ 245 de 30 de julio de 1999, La Ley de Gestión Ambiental constituye el cuerpo legal específico más importante atinente a la protección ambiental en el país. Esta ley está relacionada directamente con la prevención, control y sanción a las actividades contaminantes a los recursos naturales y establece las directrices de política ambiental, así como determina las obligaciones, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones dentro de este campo. La promulgación de la Ley de Gestión Ambiental en el año de 1999, confirmó que el Ministerio del Ambiente, creado en el año de 1996, es la autoridad nacional ambiental y estableció un Marco general para el desarrollo y aprobación de la normativa ambiental, dentro de los principios de desarrollo sustentable, establecidos en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y ratificados en la Constitución Política de la República. Se establece el Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental como un mecanismo de coordinación transectorial, interacción y cooperación entre los distintos ámbitos, sistemas y subsistemas de manejo ambiental y de gestión de recursos naturales.

5.4 Marco Conceptual

Análisis FODA: Es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas, a fin de desarrollar un plan estratégico para los negocios. (Raeburn, 2021)

Balneario: Establecimiento dotado de instalaciones apropiadas para tomar baños medicinales y curativos y en el cual suele darse hospedaje.

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Comunidad: Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses.

Datos cualitativos: Es el nombre dado a los datos que se expresan en forma de palabras o textos.

Datos cuantitativos: Son datos que se puede medir y verificar, que nos dan información acerca de las cantidades; es decir, información que puede ser medida y escrito con números.

Diseño: Es un elemento administrativo que se encarga de estructurar ordenada y sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una institución

Eficiencia: Es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

Fidelizar: Es conseguir que alguien no quiera cambiar de opción con respecto a algo, pues se siente satisfecho y bien tratado.

Investigación de campo: Recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema.

Matriz FODA: Es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa.

Manual de atención al cliente: Es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la entidad con el fin de establecer unos criterios generales comprometidos con el servicio y la buena atención.

Negocio: Es cualquier actividad, ocupación o método que tiene como fin obtener una ganancia

Problema: Cuestión que se plantea para hallar un dato desconocido a partir de otros datos conocidos, o para determinar el método que hay que seguir para obtener un resultado dado.

Proveedor: Es la aquella persona física o jurídica que provee o suministra profesionalmente de un determinado bien o servicio a otros individuos. (Sánchez, 2016)

Resultados: Los resultados no son puramente teóricos o prácticos y por lo regular se complementan.

Satisfacción: Es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.

Turista: Aquella persona que visita distintos puntos de su país, o del planeta, y que lo hace para aprender más o para aumentar su conocimiento cultural.

Trabajador: Persona que realiza un trabajo a cambio de un salario.

F. METODOLOGÍA

La metodología se basó en técnicas y métodos adecuados para la recolección de datos concretos y sólidos que ayudaron al desarrollo eficaz del trabajo de integración curricular, que tuvo recursos empleados como: materiales, económicos, tecnológicos y humanos; así como también se aplicó métodos tales como: exploratorio, estadísticos, analíticos y descriptivos; teniendo en cuenta los tipos de investigación que fueron: cuantitativo, cualitativo, bibliográfico y entrevista estructurada con el administrador del balneario, por último se utilizó herramientas como: la encuesta aplicada a la población mediante una muestra, aplicando formulas y obteniendo resultados tabulados en base a la hoja de cálculo para la toma de decisiones.

6.1 Materiales

Los materiales que sirvieron para que el trabajo investigativo fuera viable y se cumpla a cabalidad el desarrollo de la investigación fueron:

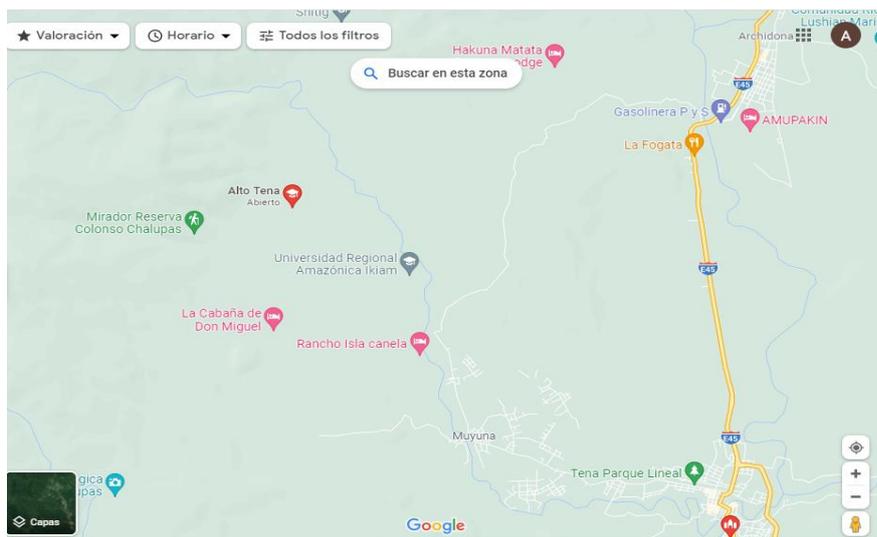
- Laptop, (Lenovo Core i3, RAM 4gb, año 2020)
- Celular, (Samsung Galaxy A03 año 2021)
- Internet, (Napo TV Fibra Óptica)
- Empastado
- Anillado
- Esferos gráficos
- Cuaderno de apuntes

6.2 Ubicación del Área de estudio.

El estudio investigativo se realizó en la Comunidad Alto Tena ubicado por la avenida Muyuna-Universidad Regional Amazónica Ikiam, con el fin de crear un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku, donde se ha venido desarrollando la actividad económica de manera empírica y por lo tanto carecen de conocimientos técnicos y sólidos para organizarse y cumplir con cada una de las funciones asignadas por parte del presidente de la comunidad, y por ello se ha tomado malas decisiones, por ende un declive en los ingresos económicos para quienes trabajan en el lugar.

En el sector de estudio y lugares aledaños se encuentran lugares turísticos que ofrecen servicios similares, pero se pudo notar que de igual forma lo hacen de acuerdo a sus conocimientos sin tener una guía de cómo atender al cliente o grupo de personas que visitan los lugares, en consecuencia, genera una falta de información y no logran cubrir las necesidades de los turistas internos y externos.

Figura 2. Mapa Satelital del área de estudio (Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna)



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: Google maps 13/02/2022

6.2.1 Población

La población de turistas que visitan el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena se forma por un total de 1.050 (información fundamentada en el registro y consulta al administrador) personas al mes, la misma que se reúne para disfrutar de un ambiente agradable y salir de la zona de confort, dato dicho y confirmado por el representante y administrador del lugar.

6.2.2 Muestra

Para determinar el número de personas a encuestar en la zona estudiada se seleccionó una muestra de 1.050 personas de lo que representa a la ya mencionada ubicación y se calculó mediante la “fórmula para el cálculo de la muestra.”

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo o población

z= Coeficiente de nivel de confianza

p= Probabilidad a favor

(1-p)= Probabilidad en contra

e= Error de estimación

Datos:

N= 1.050

z= 95% = 1.96

p= 0,5

(1-p)= 0,5

e= 0,05

$$n = \frac{(1.050) (1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(1.050 - 1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{1008,42}{2,6225 + 0,9604}$$

$$n = 281,45$$

$$n = 282$$

6.3 Tipo de investigación / estudio

6.3.1 Investigación no experimental

Bajo el contexto de Hagopian Tlapanco (2016) “se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (pág. 295) por tal motivo se observó detenidamente los hechos y sucesos que ya están dados sobre un objeto en estudio, por lo cual se recabó información, datos y hechos históricos del lugar de estudio procesando la información autentica, clara y concreta para determinar con veracidad el estudio sin la más remota idea de intentar cambiar algo o alterar algún tipo de información para después estudiarlos y emitir una evaluación o criterio que ayude a mejorar las condiciones del sitio.

6.3.2 Investigación Descriptiva

Bernal (2010) sostiene que la investigación descriptiva es “es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.” (pág. 113), igualmente la investigación se relaciona a la medición e identificación de caracteres o rasgos que se involucran al desarrollo para formar una base de datos, se considera que es una fuente de estudio e interpretación para la toma de decisiones.

En el estudio se realizó una investigación descriptiva y exploratoria ya que se conversó estructuradamente sobre la situación actual que viven los moradores de la comunidad Alto Tena por la falta de capacitación, forma de atender al turista, conocimientos sólidos en temas administrativos, distribución y organización al momento de recibir a las personas que visitan el lugar de recreación y distracción propiciando un ambiente desagradable, a más de ello se analizó los factores que influyen en la mala práctica de atender a un cliente o grupo de personas que acuden a los servicios que ofrece el objeto en estudio, estableciendo así las posibles soluciones al problema y exploratorio porque su objetivo es investigar y analizar información específica que ha sido estudiada para que en un futuro se pueda hacer una investigación más detallada ya que no se apoyan en teorías sino en la recolección de datos que permitirá explicar o determinar ciertos factores.

6.3.3 Investigación Exploratoria

Bajo el pensamiento de Bernal (2010) manifiesta que “Las investigaciones en que el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas. En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables.” (pág. 115), en definitiva, se especifica que para una buena investigación y análisis de ante mano surge una eficiente descripción mediante encuesta, entrevista, conversación u observación de estudio profundizando la problemática para obtener información y datos concretos para no alterar ni dar un resultado

inexistente y se determine según las conclusiones dentro de un marco con información real, específica, concreta independientemente de que el resultado termine en un margen de éxito o fracaso.

Para la explicación eficiente ante esta investigación conocemos las causas y efectos que surge ante esta problemática del nivel de factibilidad, que a su vez dictaminó factores internos y externos acerca de los rasgos de comportamiento tanto del propietario de negocio como también de los clientes y demás actores que influyen de manera directa e indirecta a la aceptación de los servicios que oferta la microempresa, además se analizó los factores específicos que intervienen dentro de este proceso.

6.3.4 Modalidad básica de investigación

La investigación se basó en Documental / Bibliográfico

Bernal (2010) deduce que la investigación documental “consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.” (pág. 111), al respecto se manifiesta que la modalidad admite sustentar y evidenciar fuentes necesarias para la selección, recopilación, interpretar y analizar toda la búsqueda necesaria ante el tema de estudio asociándose a datos históricos.

Por lo que fue preciso sustentar la búsqueda en documentales bibliográficos como guía y dirección ante el tema de investigación, del mismo modo permitió que la metodología aplicada sea real, concreta, eficaz y eficiente.

Para ello se tomó fuentes documentales de:

- Libros
- Artículos científicos
- Páginas web

- Revistas científicas
- De campo

6.3.5 Enfoque de investigación

Investigación con enfoque cualitativo

Empleando las palabras de Bernal (2010) afirma que la investigación cualitativa “pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas.” (pág. 60), en concreto son maneras individuales y autónomas en lo que corresponde a un estudio integrado que constituye una unidad de estudio, análisis y observaciones para la interpretación a posibles soluciones.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo ya que se recolectó información y datos a través de una entrevista estructura (Presencial) de temas importantes acertados a la problemática estudiada, mejorando así el intelecto para la búsqueda de la solución en el área de estudio.

Se consideró:

- Misión y visión
- Objetivos
- Estrategias

Investigación con enfoque cuantitativo

Según (Kerlinger, 2012) “La investigación cuantitativa busca la objetividad, bajo la perspectiva de que la realidad es una y que se la puede observar sin afectarla. La metáfora de este tipo de epistemológico de la investigación científica es que la ciencia es como un espejo se reflejan las cosas como son (pág. 103), es decir busca seleccionar datos estadísticos claros y concretos para así poder cuantificarlos mediante el método de la encuesta que se aplicó a los turistas que visitan el Balneario en la Comunidad de Alto Tena, mediante técnicas como la entrevista cara a cara y la observación, ya que la información fue procesada mediante el programa de Excel de manera que sea una investigación exacta, de acuerdo a números y valores reales.

6.4 Metodología para cada objetivo.

6.4.1 Metodología para el objetivo 1

Mediante una solicitud se solicitó al representante del Balneario Kawsay Yaku y a la vez presidente de la comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna que dé todas las facilidades del caso para la investigación del Trabajo de Integración Curricular con fines estrictamente académicos. **(Ver anexo 1)**

- Emplear un análisis situacional que determine la posición actual de atención al cliente del Balneario "Kawsay Yaku" de la Comunidad Alto Tena Parroquia-Muyuna.

Para realizar la investigación de campo, primero se ejecutó la gestión institucional, para extraer datos e información directamente del centro de estudio, con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente, de manera rápida y eficaz. Aplicando la encuesta, como una herramienta de estudio para la investigación de campo de forma virtual debido a la Pandemia de Covid-19 que se atraviesa a nivel mundial, la encuesta contiene 8 preguntas cerradas que estuvieron basadas en la escala de Likert, en cuanto a 5 ítems de

respuesta de acuerdo a las variables del mismo, que fue dirigido a los visitantes del Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena –Parroquia Muyuna. (**Ver Anexo 2**)

6.4.2. Metodología para el objetivo 2

- Determinar la situación actual de atención al cliente del Balneario "Kawsay Yaku" de la Comunidad Alto Tena - Parroquia Muyuna.

Para la determinación del objetivo se realizó un análisis FODA la cual consiste en una herramienta diseñada para comprender la situación actual de un negocio o emprendimiento que facilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una organización, a partir del análisis cualitativo de esas cuatro variables principales, que son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de proponer acciones y estrategias mediante una matriz FODA para su beneficio, cabe recalcar que servirán para plasmar aspectos específicos como la misión, visión y estrategias, con el objetivo de dar una directriz acorde a la necesidad y falencias que posee el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna.

Mediante la aplicación de entrevista estructura al representante del balneario Kawsay Yaku se halló la información. (**Ver anexo 3**)

Figura 3. Esquema de FODA



Fuente: (Thomas, 2020)

6.4.3. Metodología para el objetivo 3

- Elaborar una propuesta de implementación de un manual de atención al cliente para el Balneario.

Investigación documental: Se aplicó el método bibliográfico para realizar el proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, y análisis de la información más relevante de la investigación, en cuanto al procedimiento se elaboró una propuesta de implementación de un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna, en cual constará los procesos de atención al cliente que los/as socios/as deben cumplir para mantener un servicio confortable y empático, ya que por otra parte contempla como un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la entidad con el fin de establecer unos criterios generales comprometidos con el servicio y la buena atención. Por la cual se hizo uso de libros, revistas de divulgación o de investigación científica, y diferentes sitios Web.

G. RESULTADOS

7.1 Resultado del Objetivo 1

El representante del Balneario Kawsay Yaku accedió mediante un documento de aceptación de solicitud para el trabajo de investigación curricular permitiendo todas las facilidades para que se lleve a cabo con éxito. (Ver anexo 4)

- Emplear un análisis situacional que determine la posición actual de atención al cliente del Balneario "Kawsay Yaku" de la Comunidad Alto Tena Parroquia-Muyuna.

Para lograr este objetivo, la recolección de información se lleva a cabo en un segmento investigativo, que se define como la población de la que se extrae la muestra a estudiar, se aplicó una encuesta que estuvo enfocada a la recopilación de información relevante a fin de implementar un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna, donde se planteó 8 preguntas cerradas que estuvieron basadas en la escala de Likert en cuanto a 5 ítems de respuesta de acuerdo a las variables que propone el mismo. Posteriormente se tabularán los resultados y se logrará el desarrollo del objetivo de investigación.

Para la obtención de los resultados por la aplicación de la encuesta concurrió al número de turistas que frecuenta el Balneario Kawsay Yaku de acuerdo a un mes de referencia, se realizó y detalló los siguientes análisis en base a la "fórmula para el cálculo de la muestra" que dio un total de 282 personas a encuestar de una población total de 1.050 individuos de lo que respecta al área de estudio.

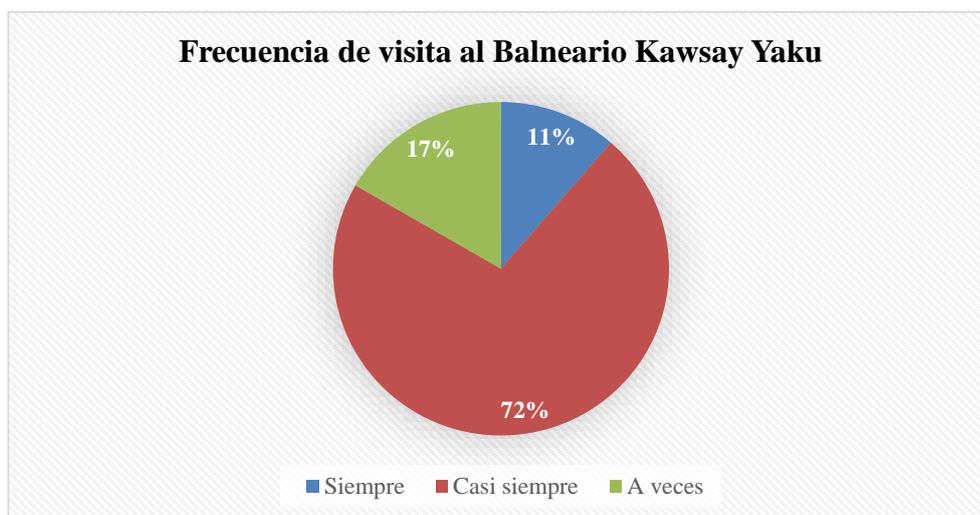
7.2.1 Exposición de los resultados de las encuestas

1. ¿Con qué frecuencia visita el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena?

Tabla 1. ¿Con qué frecuencia visita el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena?

Ítems	Frecuencia	%
Siempre	32	11%
Casi siempre	203	72%
A veces	47	17%
TOTAL	282	100%

Gráfico 1.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

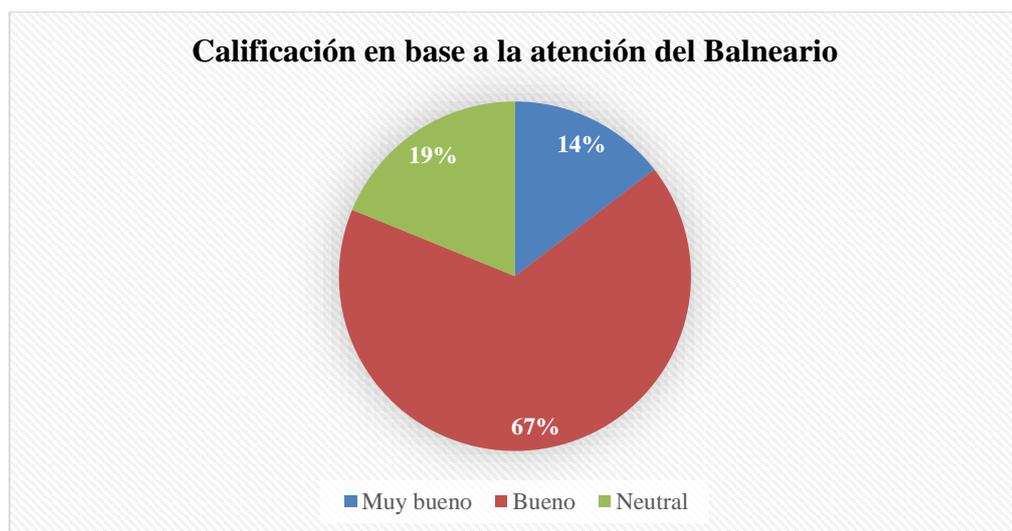
Interpretación: En base al gráfico 1 se puede decir que 72% de las personas encuestadas visita “casi siempre” el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena, mientras que 11% lo hacen siempre, 17% a veces. Tomando en cuenta el resultado obtenido de la encuesta se da a notar que los visitantes tienen alto índice de acogimiento de visitar el balneario kawsay yaku.

2. ¿Cómo califica la atención que brinda el Balneario Kawsay Yaku?

Tabla 2. ¿Cómo califica la atención que brinda el Balneario Kawsay Yaku?

Ítems	Frecuencia	%
Muy bueno	41	14%
Bueno	188	67%
Neutral	53	19%
TOTAL	282	100%

Gráfico 2.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

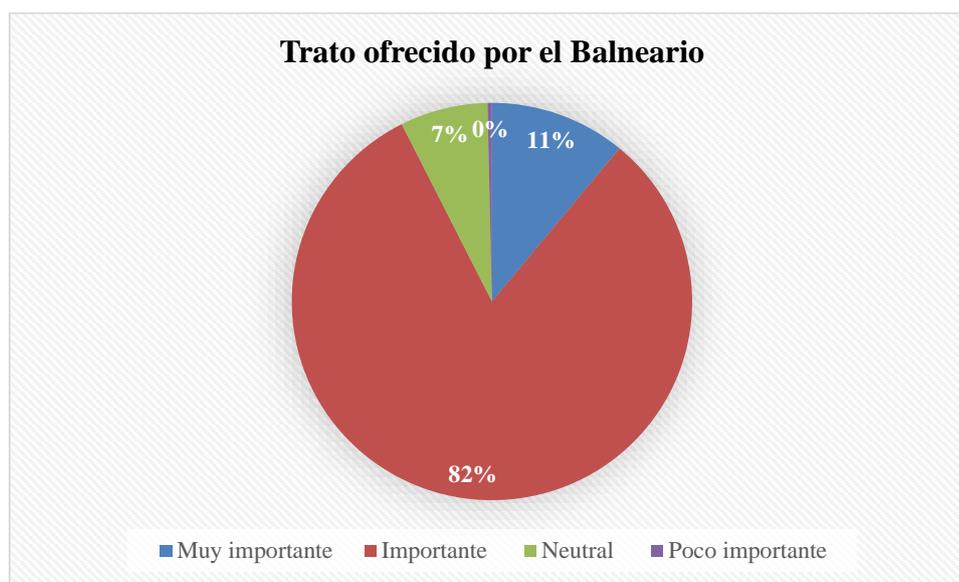
Interpretación: De acuerdo con el gráfico 2, del total de 282 personas encuestadas el 67% califica la atención del Balneario como bueno, 19% neutral y el 14% muy bueno. De acuerdo al nivel de resultados obtenidos el personal se capacita continuamente para brindar una atención adecuada, pero no aplican continuamente ya que un cierto punto de cliente aun duda de su atención y para ello deben mejorar aplicando todo lo aprendido para el cliente se sienta satisfecho.

3. ¿El trato ofrecido por el Balneario Kawsay Yaku lo hace sentirse?

Tabla 3. ¿El trato ofrecido por el Balneario Kawsay Yaku lo hace sentirse?

Ítems	Frecuencia	%
Muy importante	31	11%
Importante	230	82%
Neutral	20	7%
Poco importante	1	0%
TOTAL	282	100%

Gráfico 3.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

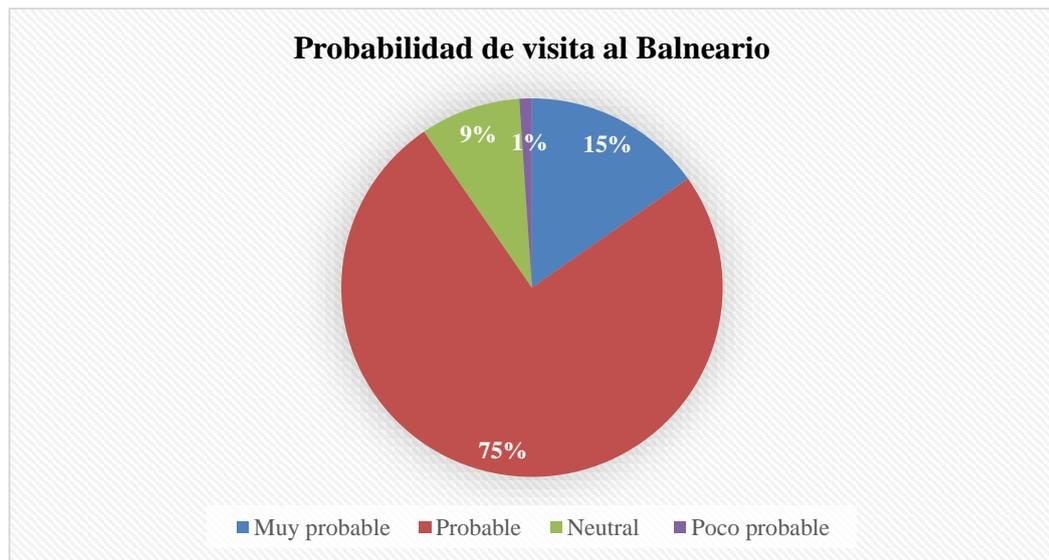
Interpretación: Como se puede evidenciar en el gráfico 3, del 100% de las personas encuestadas el 82% dice que el trato que dan en el Balneario lo hacen sentirse importante, mientras que el 11% se siente muy importante y el 7% neutral. En base al resultado obtenido se evidencia que el 82% de los turistas se sienten satisfechos, valorados por la acogida del balneario Kawsay Yaku.

4. ¿Cuáles son probabilidad que vuelva a visitar el Balneario Kawsay Yaku?

Tabla 4. ¿Cuáles son probabilidad que vuelva a visitar el Balneario Kawsay Yaku?

Ítem	Frecuencia	%
Muy probable	43	15%
Probable	212	75%
Neutral	24	9%
Poco probable	3	1%
TOTAL	282	100%

Gráfico 4.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

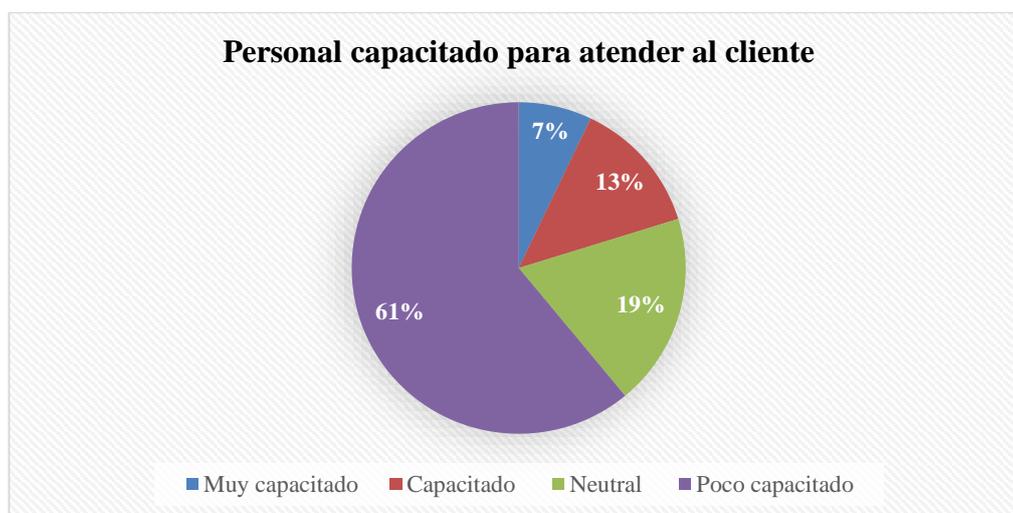
Interpretación: Según el gráfico 4 indica que del total de 282 personas encuestadas el 75% es probable que vuelva a visitar el Balneario Kawsay Yaku, el 15% muy probable, el 9% neutral y el 1% poco probable. Del cual sería el 75 por ciento manifiesta de que el lugar es acogedor y relajante para visitar con relación a los análisis anteriores.

5. ¿Considera que el personal que labora en el área de atención al cliente está debidamente capacitado para atender a sus clientes?

Tabla 5. ¿Considera que el personal que labora en el área de atención al cliente está debidamente capacitado para atender a sus clientes?

Ítems	Frecuencia	%
Muy capacitado	20	7%
Capacitado	37	13%
Neutral	53	19%
Poco capacitado	172	61%
TOTAL	282	100%

Gráfico 5.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

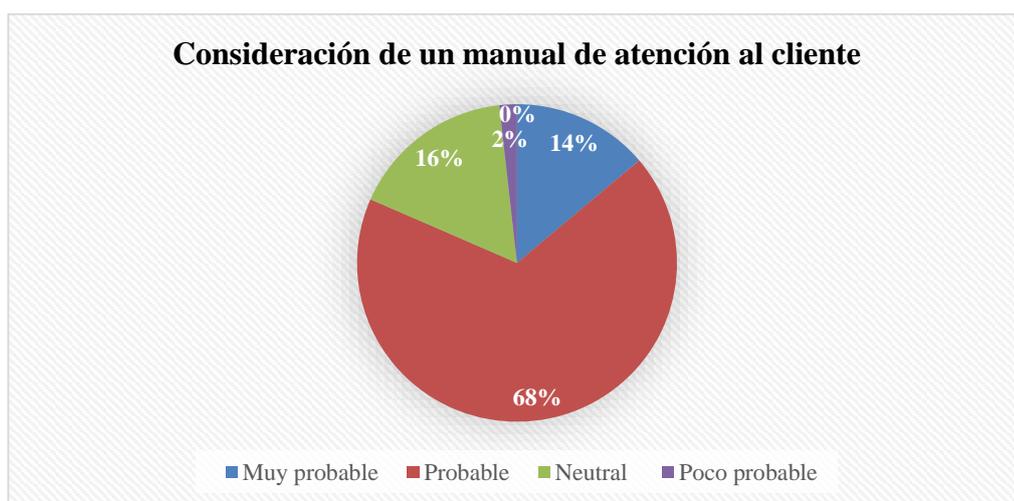
Interpretación: Como se puede evidenciar en el gráfico 5, que del total (100%) de las personas encuestadas el 61% considera que el personal está poco capacitado para atender a sus clientes, el 19% neutral, el 13% capacitado y el 7% muy capacitado. Según la encuesta realizada se ha llegado a la conclusión que el personal no tiene conocimientos técnicos en atención al cliente, se recomienda capacitarse continuamente para mejorar la estadía del balneario.

6. ¿Considera que un manual de atención al cliente mejorará el servicio del Balneario Kawsay Yaku?

Tabla 6. ¿Considera que un manual de atención al cliente mejorará el servicio del Balneario Kawsay Yaku?

Ítems	Frecuencia	%
Muy probable	39	14%
Probable	191	68%
Neutral	47	16%
Poco probable	5	2%
TOTAL	282	100%

Gráfico 6.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

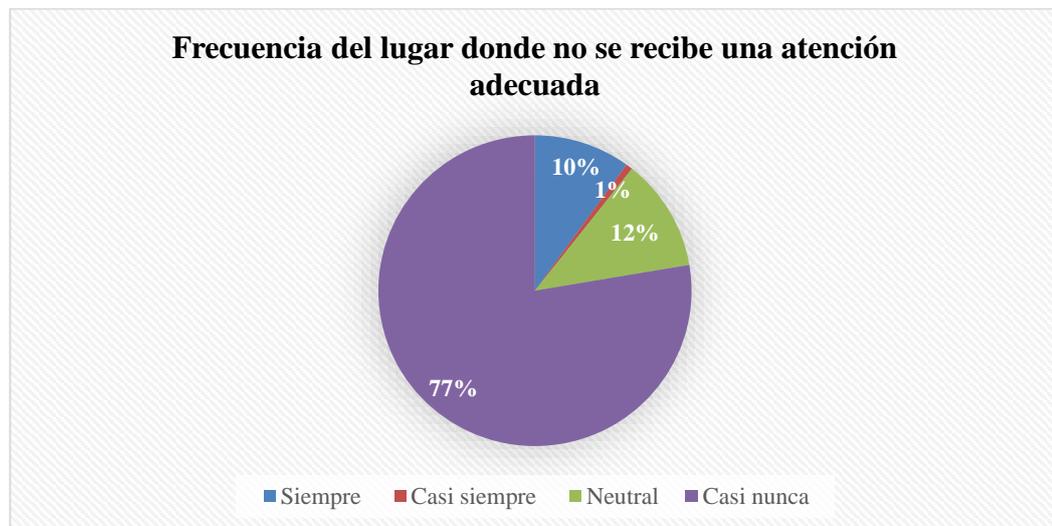
Interpretación: Como se evidencia en el gráfico 6, que del total 282 de las personas encuestadas el 68% considera probable que un manual de atención al cliente mejorará el servicio en el balneario, mientras que el 16% es neutral, el 14% muy probable y el 2% poco probable. Según la encuesta realizada ha llegado la conclusión que el 68% considera importante un manual de atención al cliente para que de esta manera el personal del Balneario Kawsay Yaku, vaya corrigiendo las falencias existentes con el propósito de tener un mayor número de visitantes y sobre todo ofrecer una excelente calidad de atención al cliente.

7. ¿Con qué frecuencia volvería al lugar donde no ha recibido la atención adecuada?

Tabla 7. ¿Con qué frecuencia volvería al lugar donde no ha recibido la atención adecuada?

Ítems	Frecuencia	%
Siempre	28	10%
Casi siempre	2	1%
Neutral	33	12%
Casi nunca	219	77%
TOTAL	282	100%

Gráfico 7.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

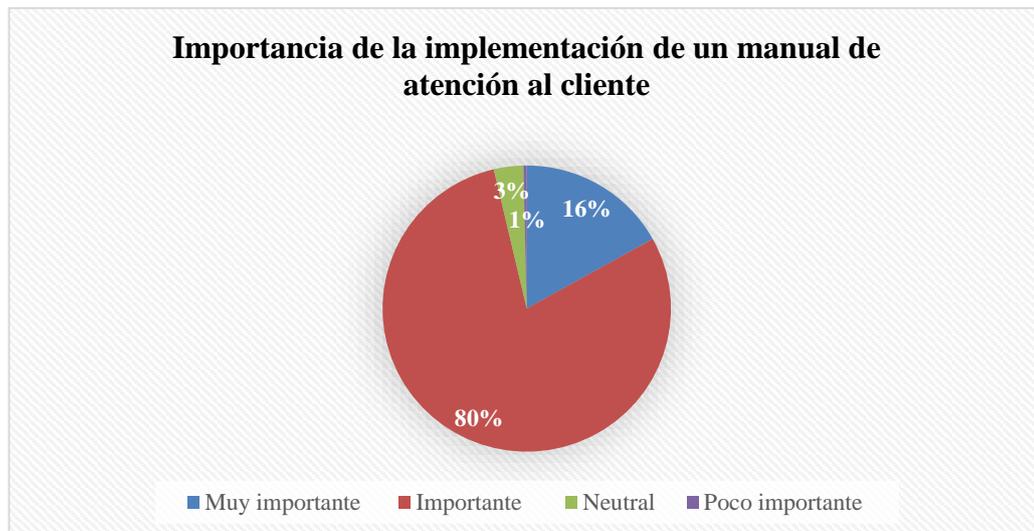
Interpretación: Al observar el gráfico 7 se puede decir, que del total 282 de las personas encuestadas el 77% casi nunca no volvería al lugar ya que no recibió la atención adecuada, el 12% es neutral, el 10% siempre y el 1% casi siempre. Según esta encuesta realizada los turistas mencionan que casi no volverían al lugar por el trato inadecuado esto se debe a que el personal que labora en el Balneario no carece de una buena atención al cliente.

8. ¿Considera importante que se deba implementar un manual de atención al cliente para mejorar los servicios en el Balneario Kawsay Yaku?

Tabla 8. ¿Considera importante que se deba implementar un manual de atención al cliente para mejorar los servicios en el Balneario Kawsay Yaku?

Ítems	Frecuencia	%
Muy importante	46	16%
Importante	226	80%
Neutral	9	3%
Poco importante	1	1%
TOTAL	282	100%

Gráfico 8.



Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: encuesta aplicada a los turistas que visitan el lugar de estudio.

Interpretación: Se puede evidenciar en el gráfico 8, que el 80% del total de las personas encuestadas considera importante que se deba implementar un manual de atención al cliente, el 16% muy importante, el 3% es neutral, 1% poco importante. En base a los resultados obtenidos se evidencia la importancia de la implementación del Manual de Atención al Cliente por lo que permitirá elevar el nivel de calidad de servicio y cumplir con los estándares establecidos en el Balneario.

7.2 Resultado del objetivo 2

- Determinar la situación actual de atención al cliente del Balneario "Kawsay Yaku" de la Comunidad Alto Tena - Parroquia Muyuna.

En definitiva, para el resultado de este objetivo se analizó aspectos internos y externos que influyen de manera directa e indirecta al micro emprendimiento plasmando el análisis y matriz FODA que establecerán la orientación, organización y plasmar estrategias para fortalecer y guiar el Balneario Kawsay Yaku; así poder mitigar los efectos adversos identificados que deben cumplir dentro de la actividad económica que han emprendido sin conocimientos técnicos, científicos e intelectuales.

También se elaboró una entrevista estructurada donde se pudo comprobar de forma concreta el análisis situacional del Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna, que estuvo basada en preguntas al administrador del lugar de como se ha venido manejando el objeto en estudio y bajo la misma modalidad existieron preguntas sobre la implementación de un manual de atención al cliente, que mejorará la atención de los servicios que ofrece y por ende maximizará sus utilidades.

Preguntas de la entrevista estructurada al Presidente:

- ¿Los/as socios/as reciben capacitación sobre atención al cliente?

Si, han recibido capacitaciones pero en otros temas que también beneficia a los socios y por ende al balneario turístico.

- ¿Los/as socios/as qué conocimientos tienen acerca de dar un servicio de calidad de atención al cliente?

Ninguno debido a que lo hacen con el afán de ver un beneficio económico y aprovechando las condiciones que presta el lugar (hermoso y acogedor).

- ¿Ha implementado algún tipo de estrategia de atención al cliente en el balneario Kawsay Yaku?

No, la única que se está manejando es la estrategia personalizada, en donde cada de unos de los socios, lo realizan a su gusto de manera responsable.

- ¿Para usted es importante brindar un buen servicio de atención al cliente en el Balneario Kawsay Yaku?

Sí, es primordial el servicio de atención al cliente dado que los turistas es lo primero que observan para ingresar al lugar si el trato es adecuado o no.

- ¿Usted también atiende a los clientes? ¿Por qué?

De hecho si, también atiendo a clientes porque no solo los trabajadores lo pueden, tengo mis actividades que cumplir, pero doy un tiempo para aportar mis habilidades en la forma de atender a los clientes.

- ¿Qué debe hacer el Balneario Kawsay Yaku para lograr que sus clientes estén satisfechos con la atención que reciben?

En lo común muchas cosas debe mejorar, pero lo esencial y primordial es la atención al cliente que debemos mejorar de manera rápida, por cuantos a turistas hemos recibidos quejas y reclamos por esta situación.

- ¿Cómo se siente el turista acerca del servicio y la atención que brinda el Balneario?

En ocasiones se quejan de que no se da una charla del uso adecuado de las instalaciones y también de los peligros que se pueden suscitar en el desarrollo de las actividades.

- ¿Cree que es importante invertir en estrategias que logren que los clientes queden satisfechos y convertirlos en clientes activos?

Si es muy importante porque actualmente carecen de conocimientos y con la implementación de una estrategia los trabajadores o socios, pueden mejorar sus habilidades en cuanto a la atención al cliente y los clientes se verán satisfechos por el trato que recibieron.

- ¿Existe un manual en el Balneario Kawsay Yaku que indique el proceso de atención al cliente? ¿Los empleados lo ponen en práctica? ¿Por qué?

No existe por tal motivo carecen de: organización, conocimientos administrativos, funciones que le corresponde a un trabajador determinado, debido a que no cuentan con una guía de las actividades que debe cumplir cada individuo que labora en el Balneario.

- ¿Considera necesario la implementación de un manual de atención al cliente que mejore la relación y satisfacción de sus clientes al igual que sus utilidades?

Sí, es de suma importancia y utilidad, ya que facilitará la organización, desempeño, desarrollo de las funciones y actividades, por lo que se brindará una mejor atención al cliente (confort y empatía) en un ambiente armonioso y con ello se maximizará la afluencia de turistas y por ende las utilidades.

7.1.1 Situación actual de atención al cliente del Balneario "Kawsay Yaku"

Análisis FODA

Cuadro 2. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Espacio amplio recreativo y agua cristalina.• Decoración manufacturada con recursos naturales del lugar.• Ambiente y agua pura sin contaminación ambiental.	<ul style="list-style-type: none">• Creación de un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku.• Aumento demográfico del país.• Retorno de aforos normales a las actividades recreativas en la ciudad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Falta de capacitación en temas de atención al cliente para dar un mejor servicio a los turistas.• Carencia de un líder organizacional para que otorgue funciones específicas a realizar.• Ausencia de hospedaje para quienes deseen pasar la noche en el lugar.	<ul style="list-style-type: none">• Apertura de nuevos balnearios en zonas aledañas al lugar.• Contaminación de los ríos por la minería ilegal.• Retorno a la semaforización por nuevas variantes asociadas al covid-19.

Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: entrevista estructurada y aplicada al administrador del Balneario Kawsay Yaku.

Matriz FODA

Cuadro 3. Matriz FODA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNAS		<ul style="list-style-type: none"> • Espacio amplio recreativo y agua cristalina. • Decoración manufacturada con recursos naturales del lugar. • Ambiente y agua pura sin contaminación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación en temas de atención al cliente para dar un mejor servicio a los turistas. • Carencia de un líder organizacional para que otorgue funciones específicas a realizar. • Ausencia de hospedaje para quienes deseen pasar la noche en el lugar.
	EXTERNAS		
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F - O	ESTRATEGIAS D – O
	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku. • Aumento demográfico del país. • Retorno de aforos normales a las actividades recreativas en la ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar campeonatos deportivos para una mejor acogida de turistas. • Mantener las artesanías y tradición ya que les da un realce a personas que nunca lo han visto. • Impulsar campañas a la no contaminación de las aguas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los trabajadores en temas de atención al cliente. • El dirigente del balneario debe educarse en temas administrativos y manejo del personal. • Crear espacios de alojamiento para quienes deseen pasar la noche en el lugar o quieran quedarse a acampar.
	AMENAZAS	ESTRATEGIAS F - A	ESTRATEGIAS D - A
	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de nuevos balnearios en zonas aledañas al lugar. • Contaminación de los ríos por la minería ilegal. • Retorno a la semaforización por nuevas variantes asociadas al covid-19. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la atención al cliente y ofrecer un ambiente empático. • Hacer campañas de mitigación de los daños causados por la contaminación de las aguas en las selvas. • Mantener el aforo establecido por las autoridades y usar los implementos de bioseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el balneario de acuerdo al servicio que ofrecen para establecer una zona de confort. • Incentivar con publicidad en el lugar para que practiquen hábitos de conservación de los recursos naturales. • Elaborar casas de campo con recursos naturales con responsabilidad ambiental.

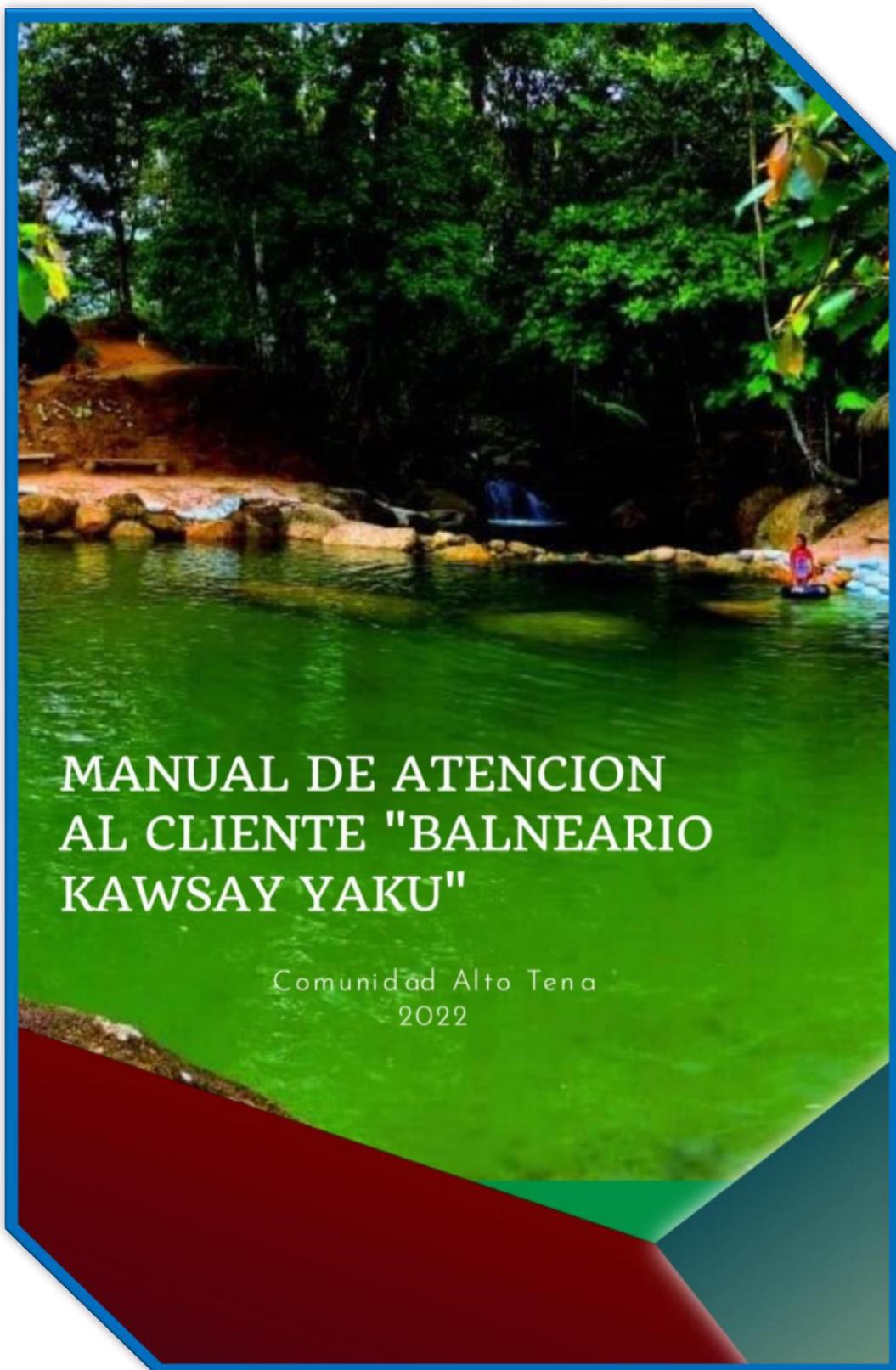
Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Fuente: la tabla detalla las estrategias adoptadas frente a un análisis FODA.

7.3 Resultado del objetivo 3

- Elaborar una propuesta de implementación de un manual de atención al cliente para el Balneario.

De acuerdo a la falta de servicio de atención al cliente por parte de los/as socio/as que labora en el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna y la necesidad de una guía que indique el proceso de atención que debe a hacer cada uno para que el sitio tenga éxito y que sea uno de los referentes en visitas turísticas a nivel del local en lo que respecta atención y acogida, se ha creado una propuesta de implementación de un manual de atención al cliente que tiene por objetivo ofrecer un servicio eficaz y eficiente; además ayudará también para acciones correctivas y una buena toma de decisiones.



**MANUAL DE ATENCION
AL CLIENTE "BALNEARIO
KAWSAY YAKU"**

Comunidad Alto Tena
2022

ÍNDICE

Portada.....	56
Antecedentes	59
Justificación.....	60
Misión y Visión.....	61
Política del Balneario Kawsay Yaku.....	61
Valores morales de atención al cliente.....	62
Estructura Organizacional.....	63
Objetivos del manual.....	64
Objetivo general	64
Objetivos específicos.....	64
Desarrollo.....	65
Reglas del Balneario Kawsay Yaku.....	65
EL cliente	66
Administrador	73
La comunicación	75
Protocolo de quejas, reclamos o sugerencia.....	76
Presupuesto de implementación.....	78
Cronograma de actividades	78
Resultados esperados	79

Introducción

El manual de atención al cliente del Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna tiene como objetivo, servir como guía al personal que labora en el área de atención al cliente con el objetivo de brindar las herramientas y conocimientos idóneos para entregar un servicio, eficaz, eficiente y mediante la utilización de los recursos necesarios para poder satisfacer las necesidades de los turistas tanto locales como nacionales y extranjeros; que son el sustento de la economía de las familias que forman parte de la comunidad donde se encuentra el balneario.

El manual de atención al cliente para el área administrativa y funcional del Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena Parroquia Muyuna, es el éxito explícito y objetivo de la investigación exhaustiva que se realizó de forma presencial y virtual gracias a la información recabada y posteriormente consolidada, lo cual ayudará al desenvolvimiento, trato y empatía del personal de trabajo para brindar un servicio de calidad y eficiencia.

Antecedentes

El Balneario se caracteriza por ser diferente a los demás lugares turísticos ofreciendo un lugar limpio y ordenado, siempre encaminándose al desarrollo y satisfacción de sus clientes y dispuesto en todo momento a mejorar la calidad de servicio, como a la superación y engrandecimiento. Por ende, debe poseer un Manual de Atención al Cliente donde consten las técnicas y normas actualizadas de servicio al cliente, que contribuyan al mejoramiento del lugar y su imagen personal.

El Manual de Atención al Cliente es la herramienta necesaria para mejorar la calidad en el proceso, genera una excelente imagen y valor añadido al cliente desde el momento que ingresa al balneario. La Atención al público, la excelencia en el servicio, constituyen una de las bases fundamentales para el éxito, el prestigio y desarrollo de un lugar turístico para atraer a nuevos clientes, hoy en día, es sumamente importante.

Justificación

Resulta imprescindible conocer y subsanar a fondo las falencias que existe en la atención a los turistas por parte del personal que labora en el balneario Kawsay Yaku, además de ello conocer más los problemas por los que atraviesan los clientes al momento de requerir los servicios del lugar turístico; es por ello que, se propone elaborar un Manual de Atención al Cliente dirigido todo el personal que labora, seleccionando este tema de investigación como un beneficio para los turistas y personal del balneario Kawsay Yaku dentro y fuera de este atractivo turístico.

El presente trabajo es de utilidad práctica, porque permite realizar una atención ágil, oportuna, integrando la calidad y calidez del servicio a distintos clientes, ya que son ellos la razón misma de ser el balneario y de esta manera brindarles una mejor atención para su satisfacción total.

La investigación se basa en encuestas a los clientes, con el fin de conocer las falencias existentes en la atención al cliente en especial por parte de todo el personal y en base a las mismas encontrar una alternativa de solución práctica como lo es el Manual de Atención al Cliente, el cual facilitará las actividades diarias que vienen realizando en las diferentes áreas que compone el Balneario turístico Kawsay Yaku y que mejorará la interrelación entre personal y cliente.

Misión y Visión



MISIÓN

Brindar un ambiente empático en una zona de confort para el deleite de los espacios recreativos, alimenticios y del balneario; empleando seguridad a los turistas.



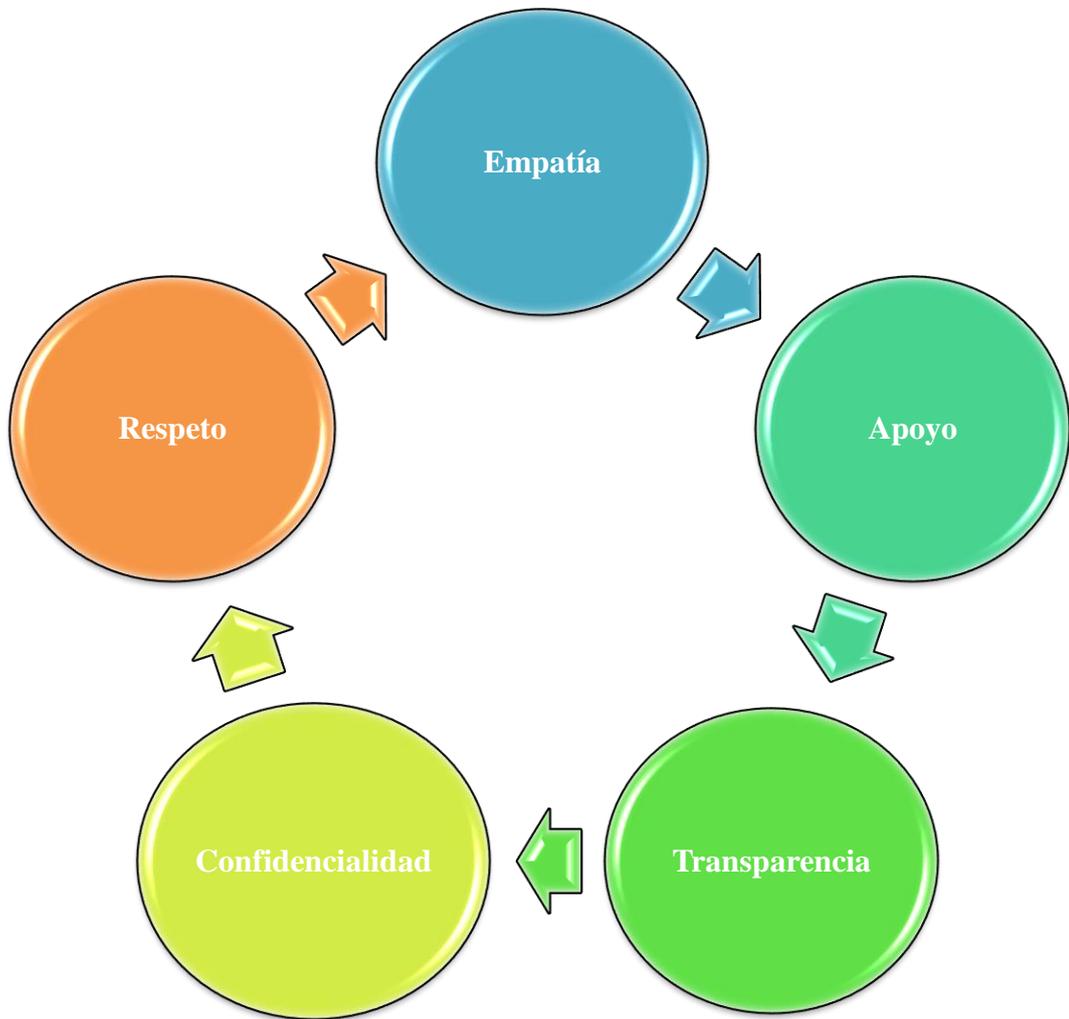
VISIÓN

Mantener el balneario Kawsay Yaku libre de contaminación de sus aguas cristalinas y puras, además ofrecer hospedaje para quienes quieran quedarse en el lugar.

Política del Balneario Kawsay Yaku

El Balneario Kawsay Yaku garantiza una atención prioritaria, accesible, inclusiva y de calidad para el confort del turista local, nacional y extranjero. Por otra parte, se compromete a colaborar en las necesidades y expectativas naturales que el turista desconoce, ya que la ubicación del balneario y el entorno en la que se encuentra hace que sea un referente exótico.

Valores morales de atención al cliente



Estructura Organizacional



Objetivos del manual

Objetivo general

- Brindar al personal un Manual de Atención al Cliente que garantice un beneficio de calidad en el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena, Parroquia Muyuna.

Objetivos específicos

- Mejorar el servicio de atención al cliente que ofrece el Balneario Kawsay Yaku.
- Fortalecer las capacidades de comunicación e información entre los entes del Balneario y el turista.
- Proporcionar una atención de calidad al cliente cubriendo las necesidades en cuanto a los servicios ofrecidos en el Balneario Kawsay Yaku.

Desarrollo

El presente manual se desarrolló en base a la necesidad que tiene el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena- Parroquia Muyuna, el inconveniente se verá plasmado no solo en el servicio, si no también como se genera y de donde emana, estableciendo soluciones sencillas el cual consistirá en determinar la caracterización, perfil profesional, funciones específicas que debe cumplir cada miembro del área, destacando también los tipos de ambiente inmiscuidos directamente en su trabajo

Antes de explicar el procedimiento del Manual de Atención al Cliente, es conveniente informar las funciones del presidente y personal que labora en dicho lugar, ya que de ellos depende el desarrollo, crecimiento con acciones y prácticas que especifiquen su quehacer diario, así como la misión y visión del presente manual.

Reglas del Balneario Kawsay Yaku

- Prestar atención a la charla de seguridad antes de ingresar a las instalaciones.
- Usar ropa de baño adecuada debido a que es un lugar rústico y puede lastimarse (de preferencia traje de baño con debido cuidado de protección que el balneario otorga).
- No tirarse clavados de gran altura (profundidad 6 metros).
- Botar la basura en los respectivos tachos que se encuentra alrededor.
- Los menores de 12 años deben ser supervisados por un adulto.
- No utilizar jabón o shampoo para bañarse en el Balneario.

EL cliente

Es la razón de ser de una empresa,
personas que tienen cierta necesidad
de un producto o servicio que puede
satisfacer.



Pasos para mejorar a los diferentes tipos de clientes

Ideal o fiel

Como tratar a estos clientes

- Dar un trato cordial, agradable y tono familiar.
- Ofrecer la información necesaria.
- Brindar un valor agregado.



Amigable

Como tratar estos clientes

- Procura saludar de una manera amable y respetuosa.
- Mantener una actitud profesional y no abusar de su confianza.
- Escucha.
- Sonríe.



Conversador

Como tratar estos clientes

- Dar un trato respetuoso en todo momento, atento y cordial.
- Regular la conversación.
- Facilita la información justa.



Cliente reservado

Como tratar estos clientes

- Mantener un trato cálido y evitar conductas que lo fuercen a hablar.
- Ser respetuoso de su carácter y su postura.
- Bríndale mucha confianza.



Cliente tímido

Como tratar estos clientes

- Dar un espacio para que el cliente se sienta cómodo.
- Brindar ayuda si lo necesita.
- Tener cuidado siempre de vender aquello que realmente estaba buscando y se sienta satisfecho.
- Mucha paciencia.



Cliente exigente

Como tratar estos clientes

- Tener un trato respetable.
- Entusiasmar.
- Ser lo más sincero.
- Enseñar el profesionalismo al momento de interactuar con ellos.
- Darle una atención minuciosa.



Cliente impaciente

Como tratar estos clientes

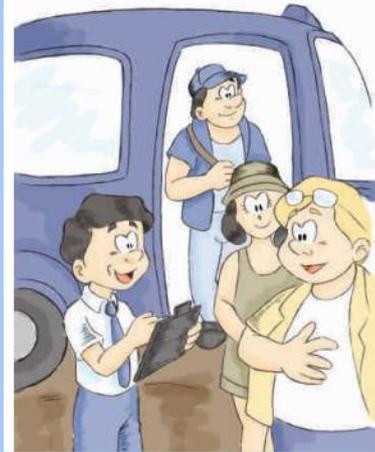
- Muestra que tienes un balance emocional.
- Reforzar la empatía.
- Responder con calma y educadamente.
- Controlar la conversación.



Cientes extranjeros

Como tratar estos clientes

- Ofrecer ayuda o servicios adicionales.
- Ofrecer una acogida cordial, con una sonrisa.
- Agradecer la visita del turista y volver invitar.



Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo:

- Identificar a personas ajenas al grupo y determinar si es necesario o no intervenir y pedir que se retiren.
- Supervisar con sumo cuidado a los grupos (especialmente en caso de escolares)



- Informar al turista sobre las limitaciones y/o restricciones del lugar en la toma de fotos y videos.
- Explicar las condiciones para el desplazamiento, seguridad y conservación del sitio visitado.



Factores que deben intervenir en el Balneario Kawsay Yaku para una buena relación humana con los clientes.



Reglas para dar una buena atención al Cliente

- Sé puntual
- Saluda de forma apropiada
- Ayuda, pero no demasiado
- Resuelve problemas de inmediato
- Ofrece algo extra

Principios básicos de atención al cliente

- **Comunicación efectiva y respetuosa:** Es importante establecer una comunicación sana con los clientes y dirigirse a ellos siempre con respeto.
- **Actitud:** Considera como un fin profesional y también como parte de la imagen corporativa para el bienestar del cliente.
- **Honestidad y empatía:** Nunca engañes al cliente o prospecto y cumple las promesas a cabalidad.
- **Conocimiento y precisión:** la información que estás ofreciendo debe ser clara y verídica.
- **Autenticidad:** Estar dispuesto a conversar y ofrecer explicaciones.
- **Responsabilidad:** Sé eficaz y cumple con las expectativas, porque un cliente decepcionado es un cliente perdido
- **Confianza:** Gana credibilidad al escuchar y dar la información precisa; ofrece confort y seguridad
- **Manejo de emociones:** Permitirá atender mejor las inquietudes y resolver con más eficacia.
- **Trabajo en equipo:** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo, porque eso también lo notan los clientes.
- **Apariencia:** Mantener el espacio de trabajo limpio, presentable, ordenado y agradable a la vista.

Administrador

La administración es un cargo que ocupa líder lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

El Administrador, por su parte debe estar siempre atento con respecto al desempeño, rendimiento, productividad, logros que realiza el personal o socios, apoyándole en aquellas debilidades que pueden ser transformadas en fortalezas, con acciones, estrategias que generen el cambio requerido, aportarles capacitación, desarrollo, tolerancia, atención que fortalezcan sus competencias.

Funciones del administrador

A continuación, se detalla las funciones que realizará el Administrador dentro del Balneario Kawsay Yaku:

Es responsable de velar que todo el procedimiento de atención al cliente se lleve a cabo de la forma eficaz:

- Atención al cliente
- Guía

Proporcionar capacitación al personal:

- Servicio al Cliente
- Relaciones Humanas
- Imagen personal

Asegurar que el ambiente o el lugar de confort sea atractivo:

- Limpia
- Ordenada

Relacionarse de manera abierta con todos los clientes:

- Amigable
- Respetoso
- Caritativo, etc.

Funciones que deben realizar el personal del balneario Kawsay Yaku

Todo el personal que labora en dicho balneario debe ser una persona responsable.

Tener buena presencia, en donde el cliente se sienta satisfecho:

- Camiseta de cuello con su respectivo logo.

El personal del balneario:

- Amable
- Cortés
- Dinámica
- Entusiasta

Brindar información del servicio que ofrece para el cliente se interese en lo que se ofrece:

- Dique de agua natural y cristalina (balneario)
- Parqueadero
- Canchas deportivas
- Implementos recreativos de utilización para el balneario
- Área de alimentación
- Chozas representativas del lugar para estancia del turista.

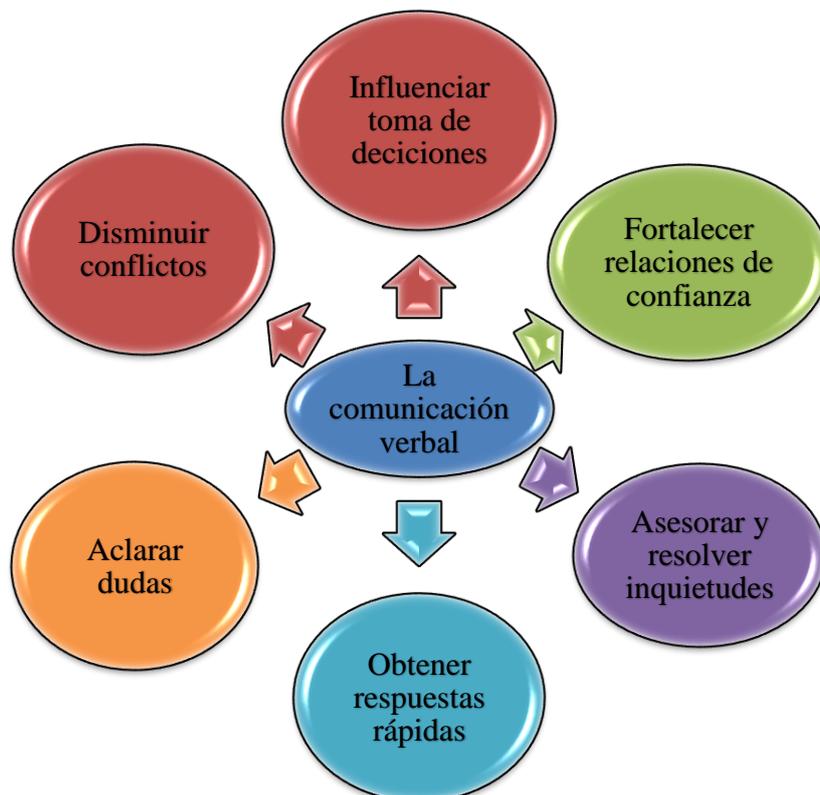
Determinar qué medidas deben tomar para manejar reclamos y quejas

- Escuchar atentamente
- Respetar la opinión de los clientes
- Comprometerse con el cliente
- Responder con paciencia,
- Valorizando la interacción con el cliente



La comunicación

Comunicación verbal



Comunicación no verbal



Protocolo de quejas, reclamos o sugerencia.

Se establecerá un protocolo de actuación por parte del Balneario Kawsay Yaku con el objetivo de poder dar respuesta a las insatisfacciones expresadas por los clientes y turistas, de esta forma aumentar el grado de satisfacción de los mismos.

El registro de reclamación deberá tener de forma detallada los siguientes aspectos:

- Código de la reclamación (fecha y hora de recepción de la reclamación)
- Descripción del reclamo o queja (lo más exacto posible)
- Datos de identificación del que reclama
- Identificador del receptor del reclamo
- Pasos a seguir para resolver el reclamo

Las recepciones de los reclamos podrán cursarse por medio de un correo electrónico: comunidadaltotena@gmail.com

HOJA DE

QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS

Nombre y Apellido	
Domicilio	
Localidad	
Provincia	
C.I/ Pasaporte	
Teléfono	
Correo electrónico	

Destino de queja/reclamo/sugerencia	
<input type="checkbox"/> Administrador	<input type="checkbox"/> Área de recreación
<input type="checkbox"/> Recepcionista	<input type="checkbox"/> Área de alimentación
<input type="checkbox"/> Área operativa	

Fecha y hora: _____

MOTIVO DE LA QUEJA/RECLAMO/SUGERENCIA:

--

Recibida la queja/reclamo/sugerencia los responsables de su gestión la información de las actuaciones realizadas.

Enviar por correo electrónico a comunidadaltotena@gmail.com

Presupuesto de implementación

Tabla 9. Presupuesto de implementación

Descripción	Cantidad	V/U USD	V/T \$
Curso de capacitación a los/as socios/as en temas de atención al cliente	6 trabajadores	\$30,00	\$180,00
Costo del manual	1 unidad	\$5,00	\$5,00
Seguimiento y evaluación (c/d 3 meses)	6 trabajadores	\$20,00	\$120,00
Total			\$305,00

Autor: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Nota: la capacitación la dictará una persona o centro acreditado y entendida en temas administrativos y de atención al cliente; así mismo ellos darán un seguimiento y evaluarán cada 3 meses la adquisición y aplicación de los conocimientos impartidos.

Cronograma de actividades

Cuadro 4 Plan de socialización del manual

Plan de socialización del manual													
		Meses											
Medio	Modalidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitación	Presencial									X			
Evaluación	Observación/ Test de preguntas	X			X			X			X		

Elaborado por: Gefry Robert Ashanga Grefa (2022)

Resultados esperados

Entre los resultados esperados que tenemos planteado por si llega implementar esta propuesta en el Balneario Kawsay Yaku tenemos:

- Mejor atención al cliente.
- Mayor satisfacción por los clientes.
- Aumento de comunicación
- Incremento de visitantes
- Disminución de insatisfacción

H. CONCLUSIONES

- Se pudo comprobar la veracidad y falta de calidad en cuanto a la atención al cliente, las falencias al momento de ofrecer el servicio a los turistas y a través de la encuesta aplicada a las personas que visitan el Balneario Kawsay Yaku de la cual se tomó una muestra de 1050 individuos que frecuenta el Balneario, donde se obtuvo un total de 282 personas a encuestar, por lo cual el resultado arrojado en base a la siguiente pregunta ¿Considera que un manual de atención al cliente mejorará el servicio del Balneario Kawsay Yaku?; que es de gran relevancia para la problemática desarrollada nos dice que del total 282 de las personas encuestadas el 68% considera probable que un manual de atención al cliente mejorará el servicio de atención en el balneario.
- Mediante el análisis situacional se determinó el contexto actual en cuanto a la mala atención al cliente del Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena-Parroquia Muyuna mediante un análisis FODA, donde se pudo tomar en cuenta aspectos internos y externos (negativos) del lugar logrando así establecer estrategias eficaces con una matriz FODA, ya que determinará el rumbo del emprendimiento y una buena toma de decisiones. además, se hizo una entrevista estructurada donde se formuló preguntas relevantes de acuerdo al manejo y la atención que ha venido desarrollando en años atrás hasta la actualidad.
- En base a las falencias que tiene el Balneario se creó un manual de atención al cliente donde se estimó objetivos, técnicas, organización que van encaminada a la atención eficaz y eficiente que debe brindar el espacio de recreación a los turistas que lo visitan ya que ayudará al mejoramiento de los servicios, distribución de los recursos humanos y materiales que poseen para ofrecer un mejor servicio en un ambiente empático y para ello debe ser socializado con los/as socios/as del Balneario Kawsay Yaku.

I. RECOMENDACIONES

- Subsanan las falencias encontradas a través de todo el proceso de investigación mediante los datos arrojados y hacer una retroalimentación de los problemas que tienen, para mejorar la atención a las personas que visitan el lugar, además de capacitar a los miembros del emprendimiento en temas administrativos y de atención al cliente.
- Hacer una retroalimentación aplicando las estrategias establecidas en la matriz FODA visualizando las falencias que se notó al momento de entrevistar al administrador del Balneario para ofrecer un mejor servicio y empleando publicidad que dinamice el aspecto interno y externo mediante recursos naturales propios del lugar para dar una vista agradable, ecológica y acorde a sus raíces ancestrales.
- Aplicar de manera inmediata el manual propuesto para que realicen sus funciones de manera técnica y con conocimientos sólidos basados en valores, por lo que ayudará al desarrollo económico y social de la comunidad.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Julia Máxima Uriarte. (13 de 11 de 2019). *Análisis FODA*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/analisis-foda/>
- Acevedo Borrego et al., A. (2010). Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas. *Redalyc.org*, 3.
- Aguilar Valdés et al., A. (2015). DIAGNOSTICO ESTRATEGICO APLICANDO LA METODOLOGIA “UALAE”. CASO:INSTITUTO DE PROMOCION PARA EL DESARROLLO RURAL A.C. *Redalyc.org*, 1365.
- Arcila et al., G. (2013). Investigación de Mercado para el desarrollo y comercialización de un dispositivo móvil para la recargade equipos electrónicos usados por motociclistas. *Redalyc.org*, 509.
- Ardiseny. (4 de 10 de 2017). *Marketing digital*. Obtenido de <https://www.ardiseny.es/wordpress/el-entorno-de-las-organizaciones-micro-y-macro-entorno/>
- Argote et al., E. (2013). Investigación de mercado sobre el grado de aceptación de mermelada de cocona en. *Redalyc.org*, 198.
- Association, A. M. (5 de 5 de 2011). *Definición de Cliente, Para Fines de Mercadotecnia*. Obtenido de <http://vilmaalvarado.blogspot.com/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html>
- Bernal , C. A. (2010). *Metodología de la investigación* . Bogotá: Pearson .
- Cáceres. (2014). Definiciones de investigación cuantitativa por varios autores. *webscolar*, 4.
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES. (21 de Agosto de 2018). Del Objetivo y Ambito de Aplicación. Quito, Ecuador.
- Corona Martínez et al., L. A. (2017). Algunos apuntes generales sobre el problema de investigación. *Redalyc.org*, 427.
- Coulter , R. (2010). *Administración* . México : Pearson .
- do Nascimento Sousa et al., E. (2017). EL ANÁLISIS DE CONTENIDO EN LAS INVESTIGACIONES TURÍSTICAS EN BRASIL. *Redalyc.org*, 44.
- ecuador, C. d. (2008). *Ley de turismo*. Quito, ecuador.
- ecuador, C. d. (2008). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito,ecuador.

- El cliente . (2017). Relación Empresa-Cliente . *Scielo*, 206.
- GADM TENA. (17 de Diciembre de 2011). *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena* . Obtenido de <https://www.tena.gob.ec/index.php/tena/datos-estadisticos>
- García , A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Redalyc*, 382.
- Grudemi. (2018). Análisis situacional. *Enciclopedia Económica*, 1.
- Grupo Kaisen, S. (2006). *Diseño de una unidad de servicio al cliente*.
- Guanipa Pérez, M. (2011). Investigación cuantitativa y cualitativa: interdependencia del método *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, vol. 6, núm. *Redalyc.org*, 3.
- Guzman. (2014). Definición de proveedor. *Academia*, 1.
- Hagopian Tlapanco, H. (2016). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Scielo*, 295.
- Hammond, M. (11 de 11 de 2021). *HubSpot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/funciones-atencion-cliente>
- Hernández & Rodríguez , S. (2011). *Intrducción a la Administración* . México : McGRAW-HILL.
- Izquierdo Maldonado, C. (2011). Determinación del mercado objetivo y la demanda insatisfecha, cuando no se dispone de estadísticas. *Redalyc.org*, 42.
- Kerlinger. (2012). Metodología de la investigación: más que una receta. *redalyc.org*, 103.
- LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (20 de Octubre de 2008). Sistema económico y política económica . Montecristi, Manabi, Ecuador.
- Macías Bestard et al., C. (2011). ALGUNAS CONSIDERACIONES TEÓRICAS SOBRE EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Redalyc.org*, 6.
- Marrero Hernández et al., R. A. (2015). Modelo de diagnóstico de procesos aplicado en la comercializadora de artículos ópticos. *Redalyc.org*, 32.
- Medina Castillo et al., B. (2012). LA MEDICIÓN DE DATOS CUALITATIVOS, UNA TENDENCIA EN INVESTIGACIÓN SOCIAL: ANÁLISIS DEL

CASO DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN,
UNIDAD CULIACÁN. *Redalyc.org*, 290.

- Mirabal Martínez y Piña, A. (2012). La toma de decisiones como proceso incidente en materia motivacional. *Redalyc.org*, 10.
- Montoya Agudelo y Boyero Saavedra, C. (2013). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. *Redalyc*, 132.
- Mora, Vera , E. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Redalyc*, 80.
- Najul Godoy , J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Redalyc*, 25.
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Redalyc*, 25.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente. *Lainet*, 27.
- Nicole, P. (2018). Intermediario. *Economipedia*, 13.
- Peña, T. (2021). Competencia y regulación eficiente para impulsar un crecimiento inclusivo. *Wikipedia*, 57.
- Pereira. (2013). concepto de investigacion de campo segun autores. *virtual.urbe*, 142.
- Raeburn, A. (1 de 6 de 2021). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Risquey. (2013). investigación de campo. *virtual.urbe.edu*, 41.
- Rodríguez Castillo, E. (2010). APLICACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN EL CENTRO DE INVESTIGACIONES DEL NÍQUEL. *Redalyc.org*, 2.
- Ruiz Palmero , J. (2011). Herramientas para la investigación en Tecnologías de la Información y la Comunicación. Casos de estudio. *Redalyc.org*, 3.
- Ruíz y Carrero, D. (2017). Matriz FODA aplicada al corredor fronterizo San Antonio, Venezuela - Cúcuta, Colombia. *Redalyc*, 77.
- Salazar , T. (2013). Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en el INCES penitenciario región Los. *Redalyc*, 396.
- Sánchez, J. (5 de 11 de 2016). Proveedor. *Economipedia*, pág. 1.
- Sanchez, M. (2013). Diseño de manual de policas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el area de

secretaría del colegio técnico fiscal de la provincia de Azuay de la ciudad de Guayaquil. *bitstream*, 33-34.

Sandhusen, R. L. (23 de 8 de 2015). *PromonegocioS.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html#:~:text=Para%20Richard%20L.,de%20algo%22%20%5B2%5D.&text=Los%20servicios%20se%20refieren%20a,poseer%20f%C3%ADsicamente%22%20%5B3%5D>.

Silva, D. d. (29 de 12 de 2020). *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/control-de-los-procesos-de-atencion-al-cliente/>

Thomas, J. (25 de Febrero de 2020). *Google*. Obtenido de Google.

Tinto Arandes, J. A. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen. *Redalyc.org*, 139.

Torres y Vásquez, S. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Redalyc*, 41.

Uriarte, J. M. (13 de 11 de 2019). *Enciclopedia online de características*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/analisis-foda/>

Valencia et al., A. (2013). Los planes de negocios y los proyectos de inversión: similitudes y diferencias. *Redalyc.org*, 81.

Valle, J. H. (2012). Análisis situacional. *Azcapotzalco*, 21.

Vigo Vargas, O. (2013). Polémica alrededor del concepto competencia. *Redalyc*, 123.

Zikmund y Babin, W. G. (2010). *Investigación de mercados*. México: Cengage learning.

K. ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de pedido

Tena, 22 de Diciembre del 2021.

Sr. Grefa Grefa Milton Carlos
REPRESENTANTE DEL BALNERIO "KAWSAY YAKU".
De mis consideraciones.

Por medio de la presente le envié un cordial saludo, aprovecho para solicitar respetuosamente se de autorización a realizar la investigación que tiene como denominación **MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO "KAWSAY YAKU" DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA MUYUNA**, dentro del micro emprendimiento al que presenta.

Esta autorización se solicita como parte de uno de los trámites correspondientes previo al inicio del proceso de Trabajo de Integración Curricular, de igual manera para poner en conocimiento sobre la actividad que se pretende realizar en el lugar antes mencionado.

Agradecerle por la atención prestada a este documento expreso mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente.



Sr. Ashanga Grefa Gefry Robert
C.I. 1501122863



Recibido 22-12-2021
14.03



Anexo 2. Encuesta



ENCUESTA

Tema: MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BALNEARIO "KAWSAY YAKU" DE LA COMUNIDAD ALTO TENA - PARROQUIA MUYUNA.

Saludos cordiales, la presente encuesta tiene como objetivo recopilar información relevante a fin de implementar un manual de atención al cliente para el Balneario Kawsay Yaku de la comunidad Alto Tena, Parroquia Muyuna.

INDICACIONES: Lea detenidamente cada pregunta y seleccione el ítem que considere pertinente con la mayor sinceridad posible, el documento es con fines estrictamente académicos y es totalmente anónimo.

1. ¿Con qué frecuencia visita el Balneario Kawsay Yaku de la Comunidad Alto Tena?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca

2. ¿Cómo califica la atención que brinda el Balneario Kawsay Yaku?

Muy Bueno	Bueno	Neutral	Malo	Muy malo

3. ¿El trato ofrecido por el Balneario Kawsay Yaku lo hace sentirse ?

Muy importante	Importante	Neutral	Poco importante	Nada importante

4. ¿Cuáles son probabilidad que vuelva a visitar el balneario Kawsay Yaku?

Muy probable	probable	Neutral	Poco probable	Nada probable

5. **¿Considera que el personal que labora en el área de atención al cliente está debidamente capacitado para atender a sus clientes?**

Muy Capacitado	Capacitado	Neutral	Poco capacitado	Nada capacitado

6. **¿Considera que un manual de atención al cliente mejorará el servicio del Balneario Kawsay Yaku?**

Muy probable	Probable	Neutral	Poco probable	Nada probable

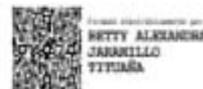
7. **¿Con qué frecuencia volvería al lugar donde no ha recibido la atención adecuada?**

Siempre	Casi siempre	Neutral	Casi nunca	Nunca

8. **¿Considera importante que se deba implementar un manual de atención al cliente para mejorar los servicios en el Balneario Kawsay Yaku?**

Muy importante	Importante	Neutral	Poco importante	Nada importante

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



VALIDADO POR:

Ing. Natali Freire

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
INTEGRAIÓN CURRICULAR
(TIC)**

VALIDADO POR

Ing. Betty Jaramillo Mg

**DOCENTE DE LA ASIGNATURA
DE TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR
(TIC)**

Anexo 3. Entrevista



ENTREVISTA ESTRUCTURADA AL REPRESENTANTE DEL BALNEARIO KAWSAY YAKU

Entrevistado: Milton Grefa

Lugar: Balneario Kawsay Yaku

Cargo: Presidente

Saludo cordiales, la presente entrevista tiene como objetivo recopilar información relevante para determinar la situación actual del Balneario Kawsay Yaku de la comunidad Alto Tena, Parroquia Muyuna, este documento es con fines estrictamente académicos.

1. ¿Los/as socios/as reciben capacitación sobre atención al cliente?
2. ¿Los/as socios/as qué conocimientos tienen acerca de dar un servicio de calidad de atención al cliente?
3. ¿Ha implementado algún tipo de estrategia de atención al cliente en el balneario Kawsay Yaku?
4. ¿Para usted es importante brindar un buen servicio de atención al cliente en el Balneario Kawsay Yaku?
5. ¿Usted también atiende a los clientes? ¿Por qué?
6. ¿Qué debe hacer el Balneario Kawsay Yaku para lograr que sus clientes estén satisfechos con la atención que reciben?
7. ¿Cómo se siente el turista acerca del servicio y la atención que brinda el Balneario?
8. ¿Cree que es importante invertir en estrategias que logren que los clientes queden satisfechos y convertirlos en clientes activos?
9. ¿Existe un manual en el Balneario kawsay Yaku que indique el proceso de atención al cliente? ¿Los empleados lo ponen en práctica? ¿Por qué?
10. ¿Considera necesario la implementación de un manual de atención al cliente que mejore la relación y satisfacción de sus clientes al igual que sus utilidades?



**NATALI
MARIBEL**

VALIDADA POR:

Ing. Natali Freire

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
INTEGRAIÓN CURRICULAR
(TIC)**



**BETTY ALEXANDRA
JARAMILLO
TITUANA**

VALIDADA POR:

Ing. Betty Jaramillo Mg

**DOCENTE DE LA
ASIGNATURA DE TRABAJO
DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR (TIC)**

Nota: Le agradezco por su tiempo, amabilidad, transparencia con la que respondió las preguntas de forma concreta y eficaz, ya que servirá para el desarrollo académico de mi Trabajo de Integración Curricular (TIC).

Anexo 4. Solicitud de aceptación

Tena, 22 de Diciembre del 2021

Sr. Ashanga Grefa Gefry Robert
ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO TENA

Presente.-

Mediante el presente documento a bien informarle que ha sido aceptado la solicitud para la realización de la investigación del Trabajo de Integración Curricular en el Balneario "Kawsay Yaku" de la comunidad Alto Tena- Parroquia Muyuna, durante las fechas requeridas por el estudiante de la carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena.

Comunico para fines pertinentes.

Atentamente.



Sr. Milton Grefa
Representante de Balneario "Kawsay Yaku"
C.I.: 150091039-1



Anexo 5. Ingreso al Balneario Kawsay Yaku



Anexo 6. Atención ingreso al Balneario Kawsay Yaku



Anexo 7. Espacio de recreación



Anexo 8. Zona de preparación de alimentos

