

# UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

UNIDAD ACADÉMICA LAS PIEDRAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA, ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA

PROGRAMA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Diseño de un Manual de atención al cliente para la mejora del servicio de alquiler  
de motos Ariel”

Postulante: Ariel Añez Estivariz

Tutora: Lic. Elena Chavez Aparicio

Diciembre 2024

## HOJA DE APROBACIÓN

Nómina y rúbrica del tribunal evaluador de la exposición y defensa del trabajo final de investigación en la Modalidad de Proyecto de Grado del Programa de Administración de Empresas, misma que lleva por Título: “*DISEÑO DE UN MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE ALQUILER DE MOTOS ARIEL*”.

Nº	FUNCIÓN TRIBUNAL	NOMBRE Y APELLIDOS	C. I.	FIRMA
1	Presidente	Lic. Emilio Suarez Churipuy	.....	.....
2	Vocal 1	Ing. Eddy Salinas Sánchez	.....	.....
3	Vocal 2	MSc. Ing. Nelson David Cuellar Sánchez	.....	.....
4	Vocal 3	Ing. Wisner Avila Valera	.....	.....
5	Tutora	Lic. Elena Chavez Aparicio	.....	.....
6	Postulante	Univ. Ariel Añez Estivariz	.....	.....

## ÍNDICE

1. Título De La Propuesta .....	11
2. Resumen.....	12
2. Abstract .....	14
3. Antecedentes .....	16
4. Nombre de la Entidad Beneficiaria.....	18
5. Referencia Geográfica del Proyecto .....	20
5.1 Ubicación Geográfica: .....	20
6.- Denominación del Proyecto: .....	22
7. Descripción del Problema.....	23
8.- Formulación del Problema: .....	25
9.- Justificación.....	25
10.- Objetivos.....	27
10.1.- Objetivo General: .....	27
10.2- Objetivos Específicos: .....	27
11.- Marco Teórico.....	28
11.1. Creación de una empresa .....	28
11.1.1. ¿Qué es una empresa?.....	28
11.1.2. Como crear una empresa.....	29
11.2.- Plan de negocios .....	29
11.3.- Análisis de mercado.....	30
11.4.- Gestión de operaciones.....	31
11.5.- Marketing y promoción .....	31

12. Marco Referencial.....	33
12.1 Antecedentes del Estudio .....	33
12.2 Estudios Relacionados .....	34
12.3 Carácter Innovador del Proyecto: .....	36
13. Metodología:.....	37
13.1. Tipo de Investigación.....	37
13.2. Diseño de Investigación.....	37
13.3. Enfoque.....	37
13.4. Método.....	38
13.5. Técnicas e Instrumentos.....	38
13.5.1.- Entrevistas: .....	38
13.5.2.- Observaciones Directas: .....	39
13.6. Instrumentos.....	39
13.6.1.- Guía de Entrevistas:.....	39
13.6.2.- Guía de observación: .....	39
13.7. Población y Muestra .....	39
13.7.1. Población .....	39
13.7.2. Muestra .....	40
13.7.3. Tipo de Muestreo .....	41
13.8 Resultados de la encuesta .....	43
13.9 Resultados de la entrevista.....	55
14. Propuesta Central.....	59
14.1 Introducción a la Propuesta.....	59

14.2 Justificación de la Propuesta.....	59
14.3 Componentes Clave del Manual de Atención al Cliente .....	60
14.4 Manual de Atención al Cliente.....	63
14.4.1. Pautas Generales de Atención al Cliente .....	63
14.4.2. Proceso de Atención al Cliente .....	66
14.4.3. Proceso de Alquiler.....	69
14.4.4. Gestión de Problemas y Emergencias.....	73
14.4.5. Comunicación Clara de Tarifas y Políticas.....	77
14.4.6. Mantenimiento y Entrega de Vehículos .....	80
14.4.7. Capacitación Continua del Personal .....	83
14.4.8. Sistema de Retroalimentación .....	86
15. Presupuesto de Inversión de la Propuesta.....	89
16.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.	91
17. Conclusiones y Recomendaciones.....	92
17.1 Conclusiones.....	92
17.2 Recomendaciones .....	93
18. BIBLIOGRAFÍA.....	94
19. Anexos.....	96
19.1 Cuestionario De Satisfacción Del Cliente .....	96
19.2 Guía De Entrevista.....	101
19.3 Fotografías .....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Vista satelital de la empresa .....	21
Figura 2 Vista satelital de la ciudad de Riberalta .....	22
Figura 3 Creación de una empresa .....	28
Figura 4 Análisis de mercado .....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Edad de los Respondientes .....	43
Grafico 2 Frecuencia de Uso del Servicio .....	44
Grafico 3 Calidad General del Servicio .....	45
Grafico 4 Amabilidad y Profesionalismo del Personal .....	46
Grafico 5 Claridad de la Información sobre Tarifas y Políticas.....	47
Grafico 6 Rapidez en el Proceso de Alquiler y Devolución .....	48
Grafico 7 Estado General del Vehículo.....	49
Grafico 8 Soporte en Caso de Problemas o Emergencias.....	51
Grafico 9 Recomendación del Servicio .....	52
Grafico 10 Mejora Después de la Implementación del Manual .....	54

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Edad de los Respondientes.....	44
Tabla 2 Frecuencia de Uso del Servicio.....	45
Tabla 3 Calidad General del Servicio .....	46
Tabla 4 Amabilidad y Profesionalismo del Personal .....	47
Tabla 5 Claridad de la Información sobre Tarifas y Políticas .....	48
Tabla 6 Rapidez en el Proceso de Alquiler y Devolución.....	49
Tabla 7 Estado General del Vehículo .....	50
Tabla 8 Soporte en Caso de Problemas o Emergencias .....	51
Tabla 9 Recomendación del Servicio.....	53
Tabla 10 Mejora Después de la Implementación del Manual.....	54
Tabla 11 Costos Directos .....	89
Tabla 12 Costos Indirectos.....	90
Tabla 13 Cronograma.....	91

## DEDICATORIA

Con inmensa gratitud, dedico este proyecto en primer lugar a Dios, quien me ha dado la fortaleza, la guía y la sabiduría necesarias para alcanzar este logro tan importante en mi vida.

A mi madre, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi inspiración para seguir adelante frente a cada desafío.

A mi hermana, por su compañía, aliento y por estar siempre a mi lado en los momentos más importantes de este camino.

Y a mi pareja, por su paciencia, comprensión y por ser un pilar de motivación durante todo este proceso.

A todos ustedes, les dedico este triunfo con todo mi corazón, porque su amor y apoyo han sido esenciales para que este sueño se haga realidad.

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios, quien me ha guiado y fortalecido a lo largo de este camino, permitiéndome superar cada desafío y llegar a este momento tan especial.

A mi madre, por su amor incondicional, sacrificio y constante apoyo, siendo mi mayor inspiración para alcanzar mis metas.

A mi hermana, por estar siempre a mi lado con su aliento y motivación en los momentos más importantes de este proceso.

A mi pareja, por su paciencia, comprensión y por ser mi sostén emocional durante este trayecto.

También expreso mi sincero agradecimiento a mis docentes, quienes con dedicación y esfuerzo compartieron sus conocimientos, formando parte esencial de mi crecimiento académico y profesional.

Finalmente, agradezco a la Carrera de Administración de Empresas de la Unidad Académica Las Piedras de la Universidad Amazónica de Pando, por brindarme la oportunidad y las herramientas necesarias para formarme como profesional.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por ser parte de este logro, que es también suyo.

## **1. Título De La Propuesta**

Diseño de un Manual de atención al cliente para la mejora del servicio de alquiler de motos Ariel.

## 2. Resumen

El proyecto titulado "Diseño de un Manual de Atención al Cliente para la Mejora del Servicio de Alquiler de Motos Ariel en el Municipio de Riberalta, Gestión 2024" busca optimizar la experiencia del cliente en el servicio de alquiler de motos a través de una serie de análisis, pautas y procedimientos específicos. Al realizar encuestas y entrevistas, se identificaron las expectativas y necesidades de los clientes, revelando la importancia de una atención al cliente eficaz y una comunicación clara respecto a las tarifas y políticas de alquiler. Esta información ha sido crucial para desarrollar estrategias adecuadas que respondan a las inquietudes planteadas por los usuarios.

A partir del diagnóstico inicial, se establecieron pautas específicas para la atención al cliente, abarcando desde la recepción hasta la despedida, con el objetivo de proporcionar un servicio más personalizado y eficiente. El manual elaborado no solo incluye estas pautas, sino también un proceso claro de alquiler, un sistema de gestión de problemas y emergencias, y la comunicación de tarifas y políticas. Además, se enfoca en la importancia del mantenimiento y entrega de vehículos, así como en la capacitación continua del personal, asegurando que todos los empleados estén alineados con las mejores prácticas de atención al cliente.

La implementación del manual ha resultado en una mejora palpable en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa del negocio. Se estableció un sistema de retroalimentación para que los clientes pudieran expresar sus opiniones y sugerencias, lo que facilita la adaptación constante del servicio a las necesidades cambiantes del mercado. Este enfoque dinámico no solo beneficia a los clientes, sino que también posiciona al negocio Ariel como un referente en el sector de alquiler de motos en Riberalta.

Finalmente, el proyecto concluye con recomendaciones que abarcan la capacitación continua del personal, la revisión periódica del manual y la mejora de la comunicación con los clientes. Al seguir estas recomendaciones, el negocio Ariel no solo podrá mantener la satisfacción de sus clientes, sino también crecer y adaptarse a las demandas del mercado, asegurando su competitividad en el futuro. La iniciativa representa un paso significativo hacia la excelencia en la atención al cliente, alineando los procesos del negocio con las mejores prácticas del sector.

Palabras claves: Atención al cliente, Alquiler de motos, Manual de procedimientos, Satisfacción del cliente, Comunicación de tarifas, Capacitación del personal, Gestión de emergencias, Riberalta, Retroalimentación, Mejora del servicio.

## 2. Abstract

The project entitled "Design of a Customer Service Manual for the Improvement of the Motorcycle Rental Service of the Ariel Company in the Municipality of Riberalta, Management 2024" seeks to optimize the customer experience in the motorcycle rental service through a series of specific analyses, guidelines and procedures. By conducting surveys and interviews, customer expectations and needs were identified, revealing the importance of effective customer service and clear communication regarding rental rates and policies. This information has been crucial to developing appropriate strategies that respond to the concerns raised by users.

Based on the initial diagnosis, specific guidelines for customer service were established, covering from reception to farewell, with the aim of providing a more personalized and efficient service. The manual developed not only includes these guidelines, but also a clear rental process, a problem and emergency management system, and the communication of rates and policies. Furthermore, it focuses on the importance of vehicle maintenance and delivery, as well as ongoing staff training, ensuring that all employees are aligned with best practices in customer service.

The implementation of the manual has resulted in a palpable improvement in customer satisfaction and the company's operational efficiency. A feedback system was established so that customers could express their opinions and suggestions, facilitating the constant adaptation of the service to the changing needs of the market. This dynamic approach not only benefits customers, but also positions the Ariel company as a benchmark in the motorcycle rental sector in Riberalta.

Finally, the project concludes with recommendations that cover ongoing staff training, periodic review of the manual, and improved communication with customers. By following these

recommendations, the Ariel company will not only be able to maintain customer satisfaction, but also grow and adapt to market demands, ensuring its competitiveness in the future. The initiative represents a significant step towards excellence in customer service, aligning the company's processes with the best practices in the sector.

Keywords: Customer service, Motorcycle rental, Procedure manual, Customer satisfaction, Rate communication, Staff training, Emergency management, Riberalta, Feedback, Service improvement.

### 3. Antecedentes

El sector de alquiler de vehículos ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años, siendo una parte vital de la industria del transporte y la movilidad en numerosas localidades. En el municipio de Riberalta, situado en el norte de Bolivia, este fenómeno no ha sido la excepción. Con una creciente demanda de opciones de transporte flexible y accesible, el negocio Ariel ha emergido como un actor prominente en el mercado de alquiler de motos.

Fundada en 2010 por un grupo de emprendedores locales, Ariel ha demostrado un compromiso constante con la satisfacción del cliente y la excelencia en el servicio. Sin embargo, como en cualquier negocio en crecimiento, se presentan desafíos que requieren soluciones innovadoras. La calidad de la atención al cliente es un componente crítico en el éxito sostenido de Ariel, y su mejora es esencial para mantener y aumentar la base de clientes en un mercado competitivo.

En un análisis preliminar, se ha observado que existen áreas específicas de oportunidad en cuanto a la atención al cliente en Ariel. A través de encuestas de satisfacción de clientes y evaluaciones de la interacción con el personal del negocio, se ha identificado que hay aspectos que pueden ser fortalecidos para proporcionar una experiencia de alquiler de motos más satisfactoria y memorable.

Uno de los principales desafíos identificados es la consistencia en la calidad del servicio al cliente. Aunque muchos empleados de Ariel demuestran un alto nivel de profesionalismo y dedicación, se ha notado que la experiencia del cliente puede variar según el miembro del personal con el que interactúan. Esta inconsistencia puede afectar negativamente la percepción global del cliente sobre el negocio y sus servicios.

Además, se ha observado que el negocio puede beneficiarse de una comunicación más efectiva con los clientes, tanto en la fase de reserva como durante el proceso de alquiler. Esto incluye brindar información clara sobre tarifas, políticas de alquiler y condiciones del vehículo. Una comunicación transparente y efectiva contribuirá no solo a la satisfacción del cliente, sino también a la construcción de una relación de confianza duradera.

A nivel local, se han detectado tendencias en la preferencia del cliente hacia empresas que ofrecen experiencias personalizadas y un trato amable y respetuoso. En un contexto donde la competencia en el sector de alquiler de motos está en constante aumento, la atención al cliente se convierte en un diferenciador clave.

El diseño de un manual de atención al cliente específicamente adaptado a las necesidades y dinámicas del negocio Ariel en Riberalta se presenta como una estrategia efectiva para abordar estos desafíos. Este manual servirá como una herramienta fundamental para estandarizar prácticas y garantizar que todos los miembros del equipo estén alineados con las mejores prácticas en atención al cliente.

Al tomar en consideración estos antecedentes, se presenta una oportunidad valiosa para Ariel de elevar su estándar de servicio al cliente y mantenerse a la vanguardia en el mercado local de alquiler de motos. El diseño y implementación de este manual constituye un paso significativo hacia la consecución de este objetivo.

#### 4. Nombre de la Entidad Beneficiaria

Nombre de la Entidad:

Alquiler de Motos "Ariel"

Descripción de la Entidad:

El negocio "Ariel" es una entidad dedicada al alquiler de motocicletas, con sede en la ciudad de Riberalta. Desde su fundación, se ha enfocado en ofrecer servicios de movilidad a los residentes y turistas, proporcionando una alternativa económica, rápida y eficiente para el transporte dentro de la ciudad. El negocio cuenta con una flota diversa de motocicletas, adaptadas para diferentes necesidades, desde uso recreativo hasta desplazamientos cotidianos.

➤ **Visión:**

El negocio busca consolidarse como la opción líder en el mercado local de alquiler de motocicletas, destacándose por su compromiso con la calidad del servicio, la seguridad de los vehículos y la satisfacción del cliente.

➤ **Misión:**

Brindar un servicio de alquiler de motocicletas accesible, seguro y confiable, que facilite la movilidad de nuestros clientes, mejorando continuamente la calidad de nuestra flota y el nivel de atención al cliente.

Objetivos de la Entidad:

- Ofrecer una experiencia de alquiler de motos segura y eficiente.

- Mantener altos estándares de mantenimiento en su flota de motocicletas.
- Mejorar la satisfacción del cliente a través de un servicio de atención al cliente ágil y profesional.
- Expandir la gama de motocicletas disponibles para cubrir las necesidades de diferentes tipos de usuarios.

#### Público Objetivo:

El negocio "Ariel" atiende tanto a la población local como a turistas, con un enfoque especial en personas que buscan una solución rápida y económica para movilizarse. Su público objetivo incluye jóvenes, adultos, trabajadores, y visitantes que requieren un medio de transporte temporal en la ciudad.

#### Principales Servicios:

- Alquiler de Motocicletas: Con opciones de corto y largo plazo, adaptadas a las necesidades de movilidad de los clientes.
- Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo: Asegurando que todas las motocicletas se encuentren en óptimas condiciones para su uso.
- Asesoramiento al Cliente: Ofreciendo apoyo y orientación durante todo el proceso de alquiler, desde la elección del vehículo hasta la entrega.
- Impacto del Proyecto: La implementación del manual de procedimientos busca mejorar la calidad del servicio, estandarizando los procesos internos y elevando la satisfacción del cliente. A través de este proyecto, el negocio "Ariel" podrá identificar y corregir puntos débiles en su operación, ofreciendo una experiencia de alquiler más fluida y eficiente, y fortaleciendo su posición en el mercado.

## **5. Referencia Geográfica del Proyecto**

### **5.1 Ubicación Geográfica:**

El proyecto se desarrollará en el municipio de Riberalta, ubicado en la provincia de Vaca Díez, departamento del Beni, Bolivia. Riberalta es una ciudad estratégicamente posicionada a orillas del río Beni, en la región amazónica del país, caracterizada por su clima cálido y su economía basada principalmente en la castaña, la madera y actividades de comercio.

Coordenadas Geográficas:

Latitud: 11.0062° S

Longitud: 66.0525° W

Límites Geográficos:

Norte: Limita con el municipio de Guayaramerín.

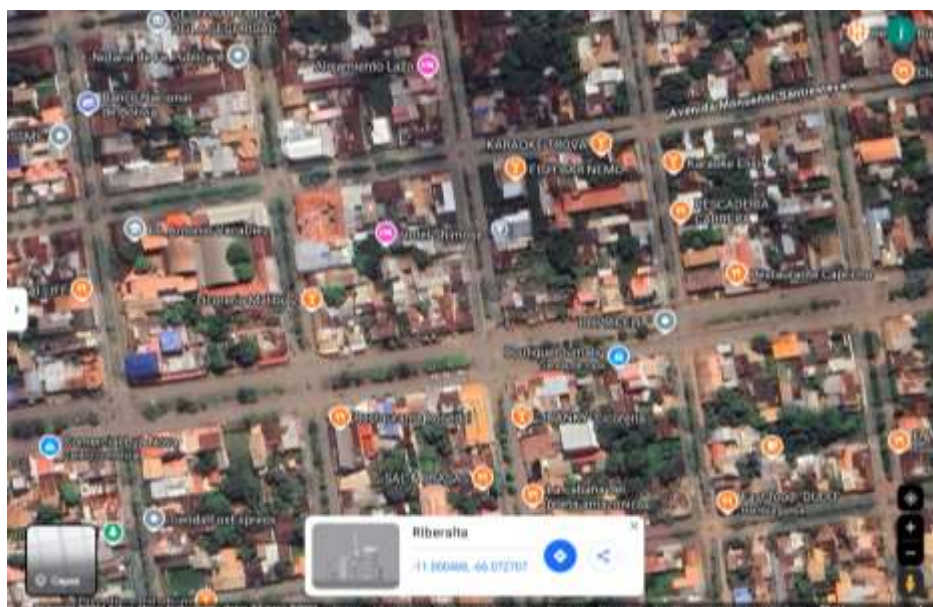
Sur: Colinda con la provincia de Ballivián.

Este: Se encuentra cerca de la frontera con Brasil, marcando una conexión importante para el comercio.

Oeste: Limita con los municipios de San Ramón y San Joaquín.

## Figura 1

### *Vista satelital del negocio*



Nota: Google maps

Accesibilidad: Riberalta es accesible por vía aérea y terrestre. El aeropuerto "Capitán Av. Selin Zeitun López" conecta la ciudad con las principales urbes del país. Además, existe una red de carreteras y rutas fluviales que facilitan el acceso a Riberalta desde otras regiones del Beni y el resto de Bolivia.

Contexto Local: Riberalta es un importante centro urbano en la Amazonía boliviana, con una población diversa y en crecimiento. La ciudad experimenta una alta demanda de servicios de transporte debido a la expansión urbana, el turismo, y la necesidad de movilidad diaria de sus habitantes. Este escenario propicia un entorno favorable para la operación de alquiler de vehículos como el servicio de "Ariel".

Justificación Geográfica del Proyecto: La ubicación de Riberalta en una región con un flujo constante de residentes y visitantes, junto con la limitada oferta de transporte público eficiente, hace que el alquiler de motocicletas sea una alternativa atractiva y necesaria. El

negocio "Ariel" se beneficia de este entorno dinámico, ofreciendo una solución de transporte accesible, especialmente en áreas donde el transporte público no cubre adecuadamente la demanda.

**Impacto Geográfico del Proyecto:** El proyecto, al mejorar la calidad del servicio de alquiler de motos, busca impactar positivamente la movilidad urbana en Riberalta, facilitando el desplazamiento de personas tanto dentro de la ciudad como en sus alrededores. Esto contribuye al desarrollo local, al promover un medio de transporte ágil y económico, y al mejorar la experiencia del usuario, incentivando la fidelidad de los clientes y el crecimiento del sector de alquiler de vehículos.

## Figura 2

*Vista satelital de la ciudad de Riberalta*



Nota: Google maps

## 6.- Denominación del Proyecto:

Manual de Atención al Cliente para la Mejora del Servicio de Alquiler de Motos de la “Ariel” en el Municipio de Riberalta, Gestión 2024.

La denominación del proyecto refleja claramente su propósito y alcance. "Manual de Atención al Cliente" subraya el enfoque principal del proyecto, que es proporcionar una guía detallada y estructurada sobre las mejores prácticas en la atención al cliente.

La inclusión de "Mejora del Servicio de Alquiler de Motos" resalta el objetivo específico de elevar la calidad del servicio ofrecido por el negocio Ariel en esta área particular de su operación. Esto refleja la importancia estratégica de la atención al cliente en el éxito y la sostenibilidad del negocio.

La adición de "Ariel" en el Municipio de Riberalta, Gestión 2024, proporciona un contexto temporal y geográfico para el proyecto. Esto indica que el manual se diseña específicamente para Ariel, ubicada en el municipio de Riberalta en el año 2024. Esta especificidad asegura que el manual sea relevante y aplicable a la situación actual y las necesidades específicas en ese momento.

En conjunto, la denominación del proyecto comunica claramente su propósito, alcance y contexto, lo que facilita su comprensión y relevancia para todas las partes involucradas.

## **7. Descripción del Problema**

El servicio de alquiler de motos ofrecido por el negocio "Ariel" en el municipio de Riberalta ha sido un recurso valioso para la movilidad local desde su establecimiento. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos dedicados a proporcionar un servicio de calidad, se han identificado áreas de oportunidad que requieren atención inmediata.

Uno de los principales desafíos que enfrenta el negocio "Ariel" es la inconsistencia en la calidad del servicio al cliente. Aunque la mayoría de los empleados muestran un alto nivel de profesionalismo y dedicación, la experiencia del cliente puede variar significativamente según el

personal con el que interactúan. Esta variabilidad puede resultar en una percepción negativa del negocio por parte de los clientes y afectar su fidelidad.

Además, se ha observado que la comunicación con los clientes durante el proceso de reserva y alquiler de motos puede ser más efectiva y clara. A menudo, los clientes desean información detallada sobre tarifas, políticas de alquiler y condiciones de los vehículos, y la falta de claridad en estos aspectos puede generar frustración y descontento.

Otro aspecto crítico es la importancia de la personalización y el trato amable en la experiencia del cliente. La competencia en el sector de alquiler de motos en Riberalta está en constante aumento, y los clientes tienden a preferir empresas que ofrecen un servicio personalizado y un trato respetuoso.

En el contexto económico y competitivo actual, la atención al cliente se ha convertido en un factor diferenciador clave para las empresas. La capacidad de brindar un servicio de alta calidad y construir relaciones sólidas con los clientes es fundamental para la retención y lealtad de estos.

El negocio “Ariel” enfrenta desafíos significativos en cuanto a la atención al cliente en el servicio de alquiler de motos. La inconsistencia en la calidad del servicio, la necesidad de una comunicación más efectiva y la importancia de la personalización y el trato amable son áreas críticas que requieren una intervención estratégica. El diseño de un Manual de Atención al Cliente específico para Ariel en Riberalta, gestión 2024, surge como una solución integral para abordar estos problemas y elevar la calidad del servicio ofrecido.

## **8.- Formulación del Problema:**

¿De qué manera se puede diseñar e implementar un Manual de Atención al Cliente para mejorar el servicio de alquiler de motos Ariel en el municipio de Riberalta, gestión 2024, con el fin de abordar los desafíos identificados y elevar la satisfacción y fidelidad del cliente?

## **9.- Justificación**

La atención al cliente es un pilar fundamental en el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa, y en el caso del servicio “Ariel” en el municipio de Riberalta, este aspecto adquiere una relevancia estratégica. La justificación para el diseño e implementación del Manual de Atención al Cliente es multifacética y se apoya en diversas razones que abogan por esta intervención.

En primer lugar, abordar la inconsistencia en la calidad del servicio es esencial para mantener y mejorar la reputación del negocio “Ariel”. Una experiencia del cliente inconstante puede llevar a una percepción negativa del negocio y, en última instancia, a la pérdida de clientes. La estandarización de prácticas a través del manual garantizará que todos los miembros del equipo brinden un servicio de alta calidad de manera consistente, lo que contribuirá a la construcción de una imagen de confiabilidad y profesionalismo.

La necesidad de una comunicación más efectiva también se justifica en base a la importancia de proporcionar información clara y detallada a los clientes. La falta de claridad en términos y condiciones, así como en las tarifas de alquiler, puede generar confusión y descontento. Al mejorar la comunicación, el negocio “Ariel” no solo evitará malentendidos, sino que también demostrará transparencia y preocupación por la satisfacción del cliente.

La personalización y el trato amable son elementos críticos en la experiencia del cliente, especialmente en un mercado competitivo como el de Riberalta. Al diseñar el Manual de

Atención al Cliente, se enfocará en proporcionar pautas y estrategias para que el personal de Ariel pueda interactuar de manera más empática y personalizada con los clientes. Esta aproximación no solo aumentará la satisfacción del cliente, sino que también contribuirá a la construcción de relaciones duraderas y a la diferenciación del negocio en el mercado.

Además, en un contexto económico donde la retención de clientes es más rentable que la adquisición de nuevos clientes, mejorar la atención al cliente se traducirá en beneficios económicos a largo plazo para el negocio “Ariel”. Clientes satisfechos tienen más probabilidades de ser leales y de recomendar los servicios del negocio a otros, lo que a su vez aumenta la base de clientes y los ingresos.

Finalmente, la implementación de un Manual de Atención al Cliente demuestra un compromiso firme de Ariel con la mejora continua y la excelencia en el servicio. Esto no solo fortalecerá la posición competitiva del negocio en el mercado local, sino que también establecerá un estándar de calidad que puede ser un referente para otras empresas en la industria.

En conjunto, estas razones respaldan de manera contundente la necesidad y la pertinencia de diseñar e implementar el Manual de Atención al Cliente para el negocio Ariel en el municipio de Riberalta, gestión 2024. Esta intervención estratégica está en línea con los objetivos de crecimiento y excelencia en el servicio y tiene el potencial de impactar positivamente en la satisfacción y fidelidad del cliente.

## **10.- Objetivos**

### **10.1.- Objetivo General:**

Diseñar un Manual de Atención al Cliente para mejorar la calidad y en el servicio de alquiler de motos, gestión 2024.

### **10.2- Objetivos Específicos:**

- Realizar un análisis de la situación actual sobre las necesidades y expectativas de los clientes en cuanto al servicio de alquiler de motos, a través de encuestas.
- Desarrollar pautas específicas para la atención al cliente, teniendo en cuenta las necesidades identificadas.
- Elaborar el Manual de atención al cliente.
- Implementar el Manual de atención al cliente.

## 11.- Marco Teórico

En el contexto actual de movilidad y transporte, el sector de alquiler de motocicletas ha experimentado un crecimiento significativo debido a su flexibilidad, conveniencia y eficiencia en áreas urbanas y turísticas. La creación de una empresa de servicios de alquiler de motocicletas, como "Motos Ariel" en el municipio de Riberalta, implica considerar diversos aspectos relacionados con la planificación, operación y éxito del negocio, se presentan conceptos clave relacionados con la creación de empresas y el sector de alquiler de motocicletas.

### 11.1. Creación de una empresa

#### 11.1.1. ¿Qué es una empresa?

Una empresa es una entidad legal que está separada de sus dueños. Esto es importante porque significa que los propietarios no son personalmente responsables de las deudas de la empresa. Esto puede ser un beneficio significativo, ya que protege los activos personales de los propietarios en caso de que la empresa quiebre. Por Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Cómo iniciar un negocio*. Nueva York, NY: The Entrepreneur Press.

### Figura 3

*Creación de una empresa*



Nota: Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017).

### ***11.1.2. Como crear una empresa***

Según Eisenhardt, K. M. (1989). El proceso de creación de una empresa varía según el país en el que se crea la empresa. Sin embargo, hay algunos pasos generales que se deben seguir para crear una empresa. Estos pasos suelen incluir:

- Elegir un nombre para la empresa.
- Registrar la empresa con el gobierno.
- Obtener una licencia comercial
- Abrir una cuenta bancaria comercial
- Obtención de seguro
- Contratación de empleados
- Comercialización de la empresa

El proceso de creación de una empresa puede ser complejo y llevar mucho tiempo. Sin embargo, hay una serie de recursos disponibles para ayudar a los empresarios a través del proceso. La Administración de Pequeñas Empresas (SBA) es un gran recurso para obtener información sobre cómo iniciar un negocio. La SBA ofrece una serie de recursos en línea, así como asesoramiento y capacitación en persona. Eisenhardt, K. M. (1989).

### **11.2.- Plan de negocios**

Un plan de negocios es una hoja de ruta para un negocio. Ayuda a las empresas a definir sus objetivos, identificar su mercado objetivo y desarrollar una estrategia para lograr sus objetivos. Un plan de negocios bien redactado puede ser una herramienta valiosa para atraer

inversionistas, obtener préstamos y obtener el apoyo de las partes interesadas clave. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).

### 11.3.- Análisis de mercado

El análisis de mercado es un proceso esencial al crear o expandir un negocio. Según Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017), este proceso implica la recopilación y evaluación de información sobre el mercado en el que se operará la empresa, incluyendo la demanda existente, los competidores y las tendencias del mercado. Kotler, P., & Armstrong, G. (2017) destacan la importancia del análisis de mercado para identificar oportunidades y amenazas, y para desarrollar estrategias efectivas de marketing y ventas. Además, este análisis puede ayudar a prever cambios en el mercado y a adaptar la empresa en consecuencia.

#### Figura 4

##### *Análisis de mercado*



Nota: Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017).

Para realizar un análisis de mercado efectivo, es necesario utilizar diversas herramientas de investigación y análisis. Para Kotler, P., & Armstrong, G. (2017) señala que puede incluir encuestas de mercado, análisis de tendencias, análisis de la competencia y análisis de precios,

entre otros. Estas herramientas permiten obtener una comprensión detallada del mercado y los clientes potenciales, lo que a su vez permite desarrollar estrategias de negocio efectivas.

Respecto Kotler, P., & Armstrong, G. (2017) resalta que una de las herramientas más utilizadas es el análisis de la matriz de Porter que permite identificar las fuerzas competitivas que influyen sobre la empresa en el mercado donde participa.

#### **11.4.- Gestión de operaciones**

La gestión de operaciones es un proceso clave en cualquier organización que se dedique a la producción de bienes o servicios. Según Kuratko, D. F., Hornsby, J. S., & Covin, J. G. (2014), la gestión de operaciones se refiere al diseño, planificación, ejecución y control de los procesos de producción de la empresa, y tiene como objetivo maximizar la eficiencia y eficacia de los mismos. La gestión de operaciones incluye también la gestión de la cadena de suministro, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final al cliente.

Para llevar a cabo una gestión de operaciones efectiva, es esencial contar con herramientas y técnicas de gestión adecuadas. Según Kuratko, D. F., Hornsby, J. S., & Covin, J. G. (2014), estas herramientas pueden incluir la planificación de la capacidad, la programación de la producción, la gestión del inventario y la calidad, entre otras. Además, la gestión de operaciones se ha visto influenciada por el uso de tecnologías de la información, como el software de planificación de recursos empresariales (ERP) y los sistemas de gestión de la cadena de suministro (SCM), que permiten una mayor eficacia en la gestión de los procesos productivos.

#### **11.5.- Marketing y promoción**

El marketing y promoción son procesos clave en cualquier organización que tenga un objetivo de venta, desde la captación de clientes hasta la fidelización de estos. Según Kuratko, D. F., Hornsby, J. S., & Covin, J. G. (2014), el marketing se trata de un proceso social y

administrativo mediante el cual se identifican las necesidades o deseos de los consumidores y se generan las ofertas adecuadas para satisfacer estas necesidades. Por otro lado, la promoción se refiere a las herramientas utilizadas para dar a conocer estas ofertas al público objetivo, como publicidad, relaciones públicas, marketing directo y ventas personales.

El éxito en el marketing y la promoción depende en gran medida de la comprensión profunda de los clientes y las tendencias del mercado en el que se opera la empresa. Según García (2015), para lograr una estrategia de marketing efectiva, es necesario realizar una investigación de mercado profunda que permita conocer las necesidades y deseos del cliente, así como la dinámica del mercado en el que se encuentra la empresa. Adicionalmente, para un correcto plan de marketing y promoción, el análisis SWOT, siglas por su denominación en inglés de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas permite una evaluación detallada del mercado de la competencia y ayuda a determinar las estrategias de comercialización adecuadas, según explican Kuratko, D. F., Hornsby, J. S., & Covin, J. G. (2014).

## **12. Marco Referencial**

### **12.1 Antecedentes del Estudio**

La atención al cliente es un aspecto crítico en el sector de servicios, especialmente en el alquiler de vehículos, donde la competencia es feroz y la satisfacción del cliente puede determinar el éxito o fracaso de una empresa. Varios estudios han demostrado que un servicio al cliente de alta calidad no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también incrementa la lealtad y las recomendaciones boca a boca, lo cual es esencial para el crecimiento de empresas pequeñas y medianas (Homburg et al., 2015).

En el contexto específico del alquiler de motos, se ha observado que las empresas que implementan manuales de atención al cliente logran estandarizar sus procesos y mejorar la experiencia del usuario. Según un estudio realizado por Zeithaml et al. (2018), las organizaciones que establecen protocolos claros para la atención al cliente pueden reducir significativamente los errores operativos y aumentar la satisfacción del cliente. Esto es particularmente relevante en mercados emergentes como Riberalta, donde la calidad del servicio puede ser un diferenciador clave.

Además, investigaciones previas han señalado que la capacitación continua del personal en habilidades de atención al cliente es fundamental para mantener altos estándares de servicio. Un estudio de Bhatia (2020) destaca que las empresas que invierten en formación y desarrollo del personal no solo mejoran la calidad del servicio, sino que también fomentan un ambiente laboral positivo, lo que se traduce en una mejor atención al cliente. Esto sugiere que el diseño e implementación de un manual de atención al cliente debe ir acompañado de programas de capacitación para el personal.

Por otro lado, el impacto de la digitalización en el sector de servicios ha sido significativo. La incorporación de tecnologías digitales en los procesos de atención al cliente permite a las empresas responder más rápidamente a las necesidades y expectativas de los clientes. Según un informe de McKinsey & Company (2021), las empresas que adoptan herramientas digitales para gestionar su relación con los clientes pueden mejorar su eficiencia operativa y ofrecer una experiencia más personalizada.

Finalmente, es importante mencionar que el contexto cultural y social de Riberalta influye en las expectativas y comportamientos de los consumidores. La investigación sobre comportamiento del consumidor en esta región revela que los clientes valoran no solo la calidad del producto, sino también la atención recibida durante el proceso de alquiler (González & Martínez, 2019). Esto resalta la necesidad de adaptar cualquier manual de atención al cliente a las particularidades locales para garantizar su efectividad.

## **12.2 Estudios Relacionados**

La atención al cliente ha sido objeto de numerosos estudios que destacan su importancia en la creación de experiencias positivas para los consumidores. Según un informe de Salesforce (2024), el 80% de los clientes considera que la experiencia de atención al cliente es tan crucial como la calidad del producto o servicio ofrecido. Este hallazgo subraya la necesidad de que las empresas no solo se enfoquen en la calidad de sus productos, sino también en cómo interactúan con sus clientes, lo que puede influir significativamente en su lealtad y satisfacción (Salesforce, 2024).

En el ámbito del alquiler de vehículos, se ha observado que la implementación de manuales de atención al cliente puede mejorar notablemente la experiencia del usuario. Un estudio realizado por Zendesk (2022) indica que el 68% de los consumidores cree que las

empresas deben mejorar la formación de sus agentes de atención al cliente. La falta de capacitación adecuada puede resultar en interacciones mediocres, lo que afecta directamente la percepción del cliente sobre la empresa. Por lo tanto, un manual bien diseñado, acompañado de una formación efectiva, puede ser fundamental para elevar los estándares del servicio (Zendesk, 2022).

Además, se ha demostrado que las empresas que invierten en capacitación continua para su personal obtienen mejores resultados en términos de satisfacción del cliente. Según Bhatia (2020), las organizaciones que proporcionan formación adecuada a sus empleados no solo mejoran la calidad del servicio, sino que también fomentan un ambiente laboral positivo, lo cual se traduce en una mejor atención al cliente. Esta relación entre capacitación y satisfacción resalta la importancia de un enfoque integral en el desarrollo del personal.

La digitalización también ha transformado el panorama del servicio al cliente. Un estudio de McKinsey & Company (2021) destaca cómo las herramientas digitales han permitido a las empresas ofrecer un servicio más personalizado y eficiente. La integración de tecnologías como la inteligencia artificial facilita el análisis de datos y proporciona insights valiosos sobre las preferencias y comportamientos del cliente, permitiendo a las empresas anticipar sus necesidades y mejorar su experiencia general (McKinsey & Company, 2021).

Por último, es esencial considerar el contexto cultural y social al diseñar estrategias de atención al cliente. González y Martínez (2019) señalan que las expectativas y comportamientos del consumidor en Riberalta pueden diferir significativamente de los observados en otros mercados. Adaptar el manual de atención al cliente a estas particularidades locales es crucial para garantizar su efectividad y relevancia en el mercado específico.

### **12.3 Carácter Innovador del Proyecto:**

Este proyecto se presenta como pionero en su enfoque al proponer el diseño de un manual de atención al cliente específicamente para una empresa de alquiler de motos en Riberalta. Hasta la fecha, no se ha identificado un estudio que aborde directamente esta problemática en el contexto local, lo que resalta la relevancia y la originalidad de la propuesta. La falta de antecedentes específicos subraya la necesidad de este tipo de iniciativas para estandarizar y mejorar la calidad del servicio en el sector.

El presente proyecto no solo llena un vacío en la literatura existente sobre la atención al cliente en el sector de alquiler de motocicletas, sino que también responde a una necesidad palpable en el mercado de Riberalta. Al implementar un manual de atención al cliente, se espera no solo mejorar la calidad del servicio, sino también establecer un modelo que podría ser replicado por otras empresas del sector en regiones similares, impulsando un cambio positivo en la experiencia del usuario y en la competitividad del mercado.

## **13. Metodología:**

### **13.1. Tipo de Investigación**

La investigación es exploratoria, descriptiva o explicativa. En este proyecto, se adopta un enfoque aplicado con un diseño explicativo para abordar específicamente los desafíos en la atención al cliente en el negocio Ariel.

### **13.2. Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es la estructura o plan general del estudio. Según Lussier, R. N., & Corman, J. (2011), “el diseño puede ser experimental, cuasiexperimental, no experimental, entre otros. Para este proyecto, se selecciona un diseño cuasiexperimental, permitiendo la evaluación de variables dentro de un contexto naturalista”. (p. 20).

El diseño de la investigación es cuasiexperimental. Se llevará a cabo un pretest-postest con un grupo único, donde se evaluará la satisfacción del cliente antes y después de la implementación del Manual de Atención al Cliente. Esta estructura permitirá comparar los resultados y determinar la efectividad de la intervención que diseño.

### **13.3. Enfoque**

El enfoque de investigación es cualitativo, cuantitativo o mixto. Lussier, R. N., & Corman, J. (2011) “señalan que el enfoque cualitativo se centra en la comprensión profunda, el cuantitativo en la medición y el mixto combina ambos.” (p. 30). En esta investigación, se adopta un enfoque mixto para obtener una visión completa de la dinámica de atención al cliente.

El enfoque de la investigación será mixto. Se emplearán métodos cualitativos para recopilar información detallada sobre las necesidades y expectativas de los clientes, así como para obtener retroalimentación del personal. Además, se utilizarán métodos cuantitativos para medir la satisfacción del cliente a través de indicadores numéricos.

### **13.4. Método**

El método de investigación se refiere al camino específico para recopilar y analizar datos. Según Neely, A. (1999), “los métodos pueden ser deductivos o inductivos. En este proyecto, se sigue un método inductivo, permitiendo que las observaciones y datos específicos conduzcan a la formulación de conclusiones más generales”. (p. 32)

El método de investigación es sintético. Se buscará integrar la información cualitativa y cuantitativa recopilada para obtener una comprensión completa de la dinámica de atención al cliente en el negocio Ariel. Esto permitirá generar recomendaciones y directrices con un enfoque holístico.

### **13.5. Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas de investigación son procedimientos específicos para obtener información. O'Cass, A., & Grace, D. (2003) “destacan técnicas como entrevistas y observaciones. En este proyecto, se utilizan entrevistas semiestructuradas y observaciones participantes para obtener información cualitativa detallada”. (p. 33)

Los instrumentos son herramientas específicas para recopilar datos. En este proyecto, se emplean guías de entrevistas y listas de verificación de observaciones como instrumentos clave. Según Pennings, J. M., Lee, K., & van Witteloostuijn, A. (1998), estos instrumentos son esenciales para obtener datos precisos y consistentes.

#### **13.5.1.- Entrevistas:**

Se llevarán a cabo entrevistas con clientes para comprender sus percepciones y experiencias en relación con el servicio de alquiler de motos. Se abordarán temas como la comunicación, el trato recibido y las expectativas.

### **13.5.2.- Observaciones Directas:**

Se realizarán observaciones de interacciones entre el personal del negocio Ariel y los clientes durante el proceso de alquiler de motos. Esto permitirá captar de manera directa la dinámica de atención al cliente en situaciones reales.

## **13.6. Instrumentos**

### ***13.6.1.- Guía de Entrevistas:***

Se desarrollará una guía de entrevistas semiestructuradas para dirigir las conversaciones con los clientes. Esta guía incluirá preguntas abiertas y cerradas relacionadas con la atención al cliente.

### ***13.6.2.- Guía de observación:***

Se creará una lista de verificación para registrar observaciones de las interacciones entre el personal y los clientes. Esto permitirá documentar aspectos clave de la atención al cliente.

## **13.7. Población y Muestra**

### ***13.7.1. Población***

La población es el grupo completo de individuos que cumplen con los criterios del estudio. Según Creswell y Creswell (2017), la población es el "conjunto completo de elementos". En este proyecto, la población incluye tanto clientes como personal del negocio Ariel en Riberalta

La población objetivo para esta investigación está compuesta por:

Cientes del negocio Ariel en Riberalta: Incluye a todas las personas que han utilizado o podrían utilizar los servicios de alquiler de motos del negocio Ariel en el municipio de Riberalta durante la gestión 2024 que son 400 personas.

### 13.7.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de la población que se selecciona para el estudio. Hernández et al. (2014) describen la muestra como un "subconjunto de la población". En este proyecto, se selecciona una muestra estratificada aleatoria de clientes y personal para garantizar representatividad.

Encontraremos el tamaño de la muestra de una población de 400 habitantes. Utilizaremos la siguiente fórmula:

Datos:

n:

N: 400

Z: 95% 1.96

P: 50%  $\frac{50}{100} = 0.5$

q: 50%  $\frac{50}{100} = 0.5$

e: 5%  $\frac{5}{100} = 0.05$

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

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confiabilidad

P: Probabilidad a favor

q: Probabilidad encontrar

e: Margen de error

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

$$n = \frac{400 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (400 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{400 * 3,84 * 0.25}{0.0025 * (399) + 3,84 * 0.25}$$

$$n = \frac{400 * 3,84 * 0.25}{0.0016 * (399) + 3,84 * 0.25}$$

$$n = \frac{384}{0.9975 + 0,96}$$

$$n = \frac{384}{1.9575}$$

$$n = 196.16 = 196$$

### ***13.7.3. Tipo de Muestreo***

El tipo de muestreo se refiere a la técnica utilizada para seleccionar la muestra. En este proyecto, se emplea un muestreo aleatorio simple. Según Babbie (2017), este tipo de muestreo

garantiza que cada miembro de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, aumentando así la validez y representatividad de la muestra.

El tipo de muestreo a utilizar en esta investigación es el muestreo aleatorio simple.

En el muestreo aleatorio simple, cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. En este caso, con una población de 400 y una muestra de 196, cada uno de los 400 individuos tiene una probabilidad de ser incluido en la muestra. Esto garantiza que la muestra sea representativa de la población en su conjunto, lo que es esencial para realizar inferencias válidas basadas en los resultados de la muestra. Además, el muestreo aleatorio simple es fácil de implementar y entender, lo que facilita su aplicación en este contexto.

### 13.8 Resultados de la encuesta

Número de encuestados: 196

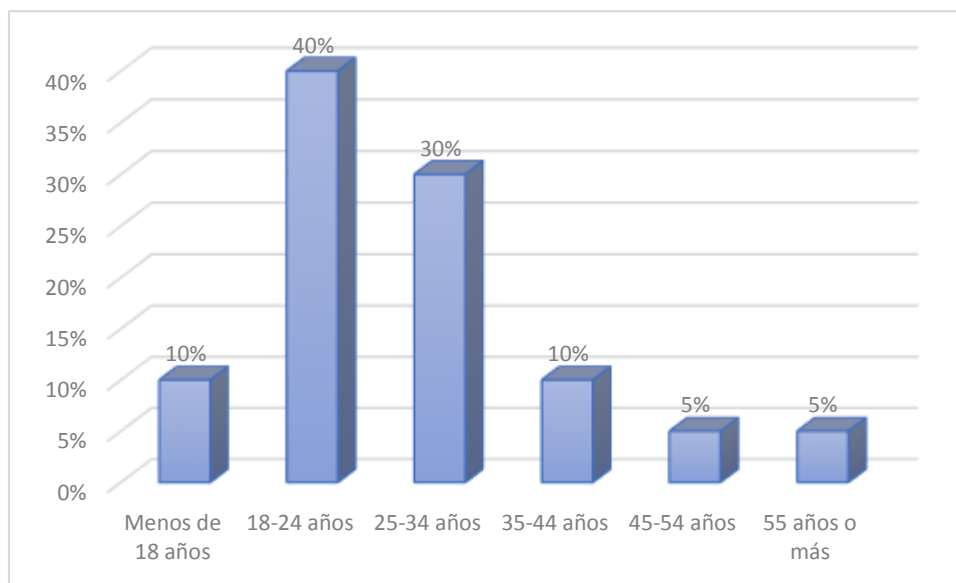
Lugar: Ciudad de Riberalta

#### 1. Información General

Edad de los Respondientes

#### Grafico 1

*Edad de los Respondientes*



Nota: Elaboración propia

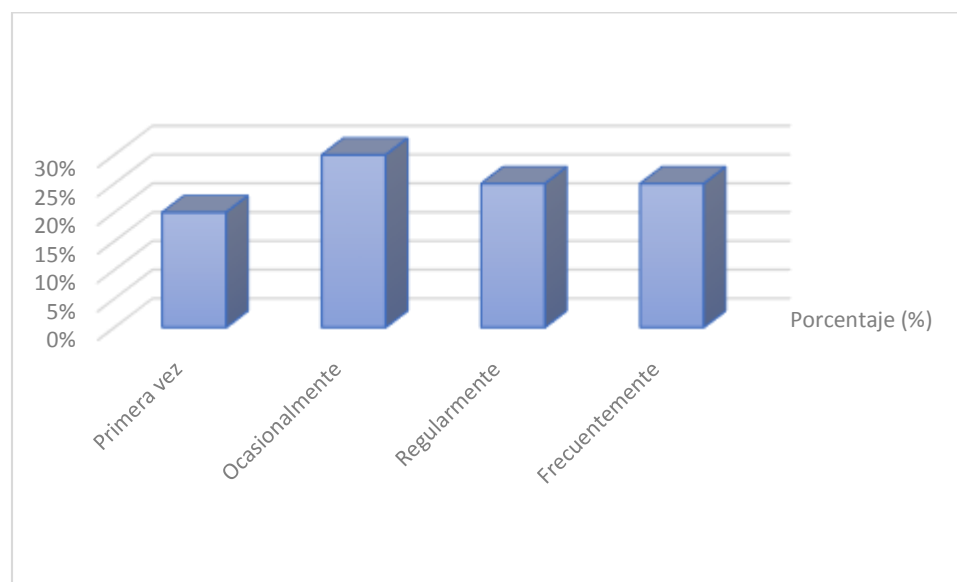
Análisis e Interpretación:

La mayoría de los clientes que respondieron a la encuesta están en el rango de 18-24 años (40%) y 25-34 años (30%). Esto indica que el público objetivo principal del servicio de alquiler de motos es joven, lo cual puede influir en sus expectativas y preferencias.

**Tabla 1***Edad de los Respondientes*

Rango de Edad	Porcentaje (%)
Menos de 18 años	10%
18-24 años	40%
25-34 años	30%
35-44 años	10%
45-54 años	5%
55 años o más	5%

Nota: Elaboración propia

**Grafico 2***Frecuencia de Uso del Servicio*

Nota: Elaboración propia

Análisis e Interpretación:

El 30% de los encuestados utiliza el servicio de forma regular o frecuente, lo que indica una base de clientes leales. El 20% es nuevo en el servicio, lo que sugiere la necesidad de enfocarse en una experiencia positiva para fomentar la lealtad.

**Tabla 2**

*Frecuencia de Uso del Servicio*

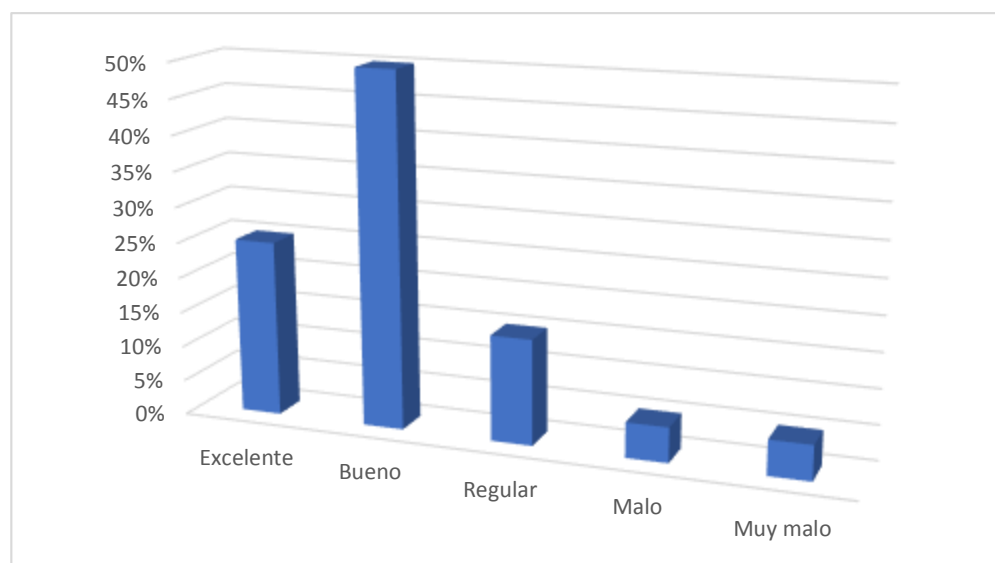
Frecuencia de Uso	Porcentaje (%)
Primera vez	20%
Ocasionalmente	30%
Regularmente	25%
Frecuentemente	25%

Nota: Elaboración propia

## 2. Evaluación del Servicio

**Grafico 3**

*Calidad General del Servicio*



Nota: Elaboración propia

### Análisis e Interpretación:

El 50% de los clientes calificaron el servicio como excelente o bueno, lo cual es positivo. Sin embargo, el 20% expresó opiniones regulares o malas, indicando áreas que necesitan mejora.

**Tabla 3**

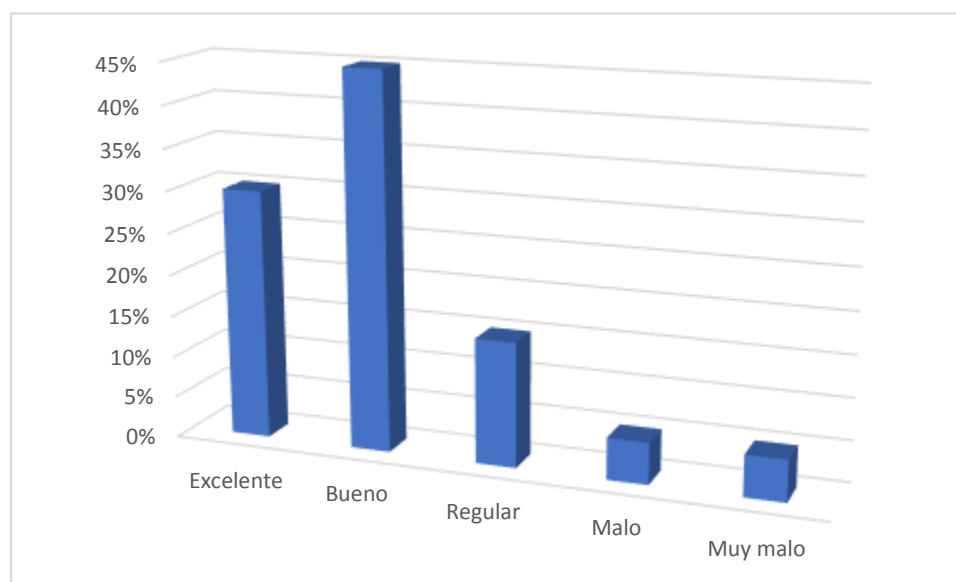
#### *Calidad General del Servicio*

Calificación	Porcentaje (%)
Excelente	25%
Bueno	50%
Regular	15%
Malo	5%
Muy malo	5%

Nota: Elaboración propia

**Grafico 4**

#### *Amabilidad y Profesionalismo del Personal*



Nota: Elaboración propia

### Análisis e Interpretación:

La mayoría de los clientes perciben al personal como amable y profesional. El 45% califica el servicio en estos términos, pero el 10% restante tiene una percepción negativa, lo que sugiere la necesidad de capacitación continua.

**Tabla 4**

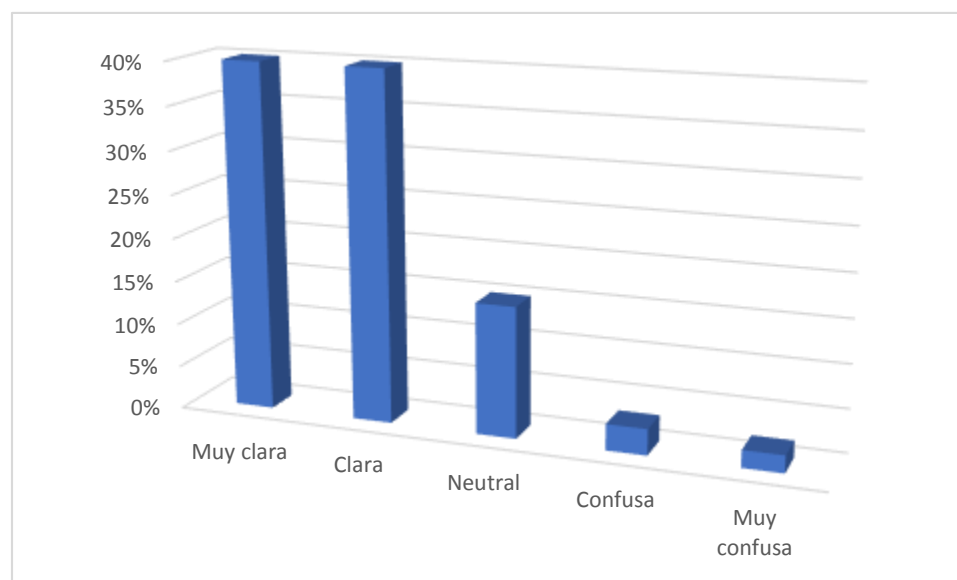
#### *Amabilidad y Profesionalismo del Personal*

Calificación	Porcentaje (%)
Excelente	30%
Bueno	45%
Regular	15%
Malo	5%
Muy malo	5%

Nota: Elaboración propia

**Grafico 5**

#### *Claridad de la Información sobre Tarifas y Políticas*



Nota: Elaboración propia

### Análisis e Interpretación:

El 40% de los clientes considera que la información sobre tarifas y políticas es clara. Esto indica que la comunicación es efectiva, aunque el 3% considera la información confusa, lo que requiere revisión.

**Tabla 5**

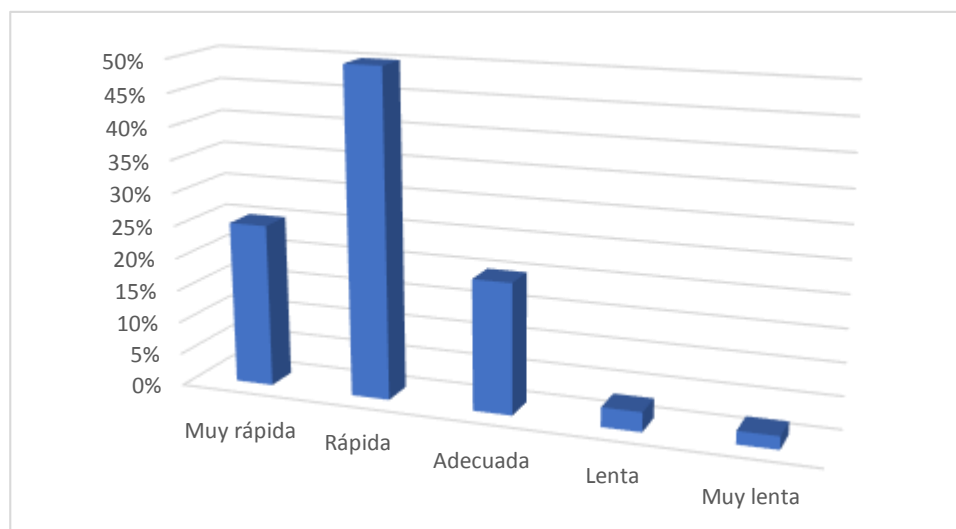
*Claridad de la Información sobre Tarifas y Políticas*

Calificación	Porcentaje (%)
Muy clara	40%
Clara	40%
Neutral	15%
Confusa	3%
Muy confusa	2%

Nota: Elaboración propia

**Grafico 6**

*Rapidez en el Proceso de Alquiler y Devolución*



Nota: Elaboración propia

### Análisis e Interpretación:

El 50% de los clientes considera que el proceso de alquiler y devolución es rápido, lo cual es positivo. Sin embargo, un pequeño porcentaje experimenta lentitud, sugiriendo áreas a mejorar en la eficiencia operativa.

**Tabla 6**

*Rapidez en el Proceso de Alquiler y Devolución*

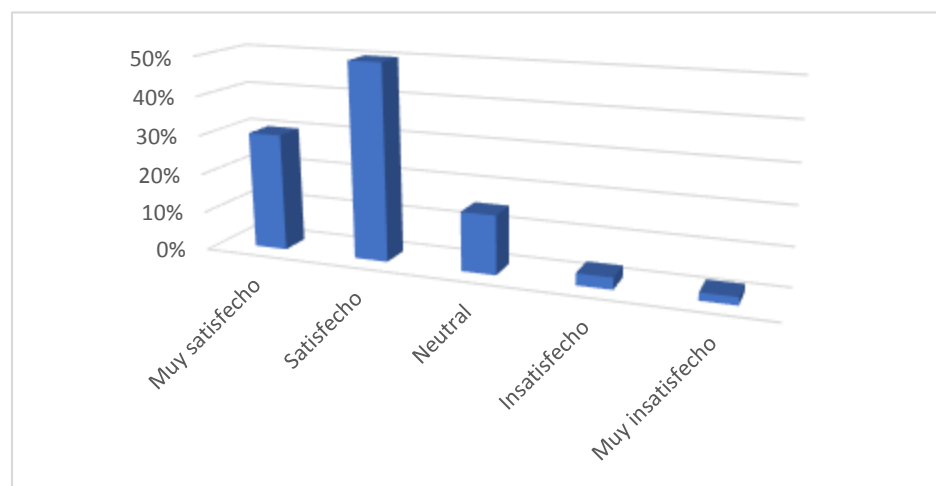
Calificación	Porcentaje (%)
Muy rápida	25%
Rápida	50%
Adecuada	20%
Lenta	3%
Muy lenta	2%

Nota: Elaboración propia

### 3. Satisfacción y Mejoras

**Grafico 7**

*Estado General del Vehículo*



Nota: Elaboración propia

Análisis e Interpretación:

El 50% de los clientes está satisfecho con el estado del vehículo al momento de la entrega, lo que indica un buen nivel de mantenimiento. No obstante, el 3% experimenta insatisfacción, lo que requiere atención en el mantenimiento y control de calidad.

**Tabla 7**

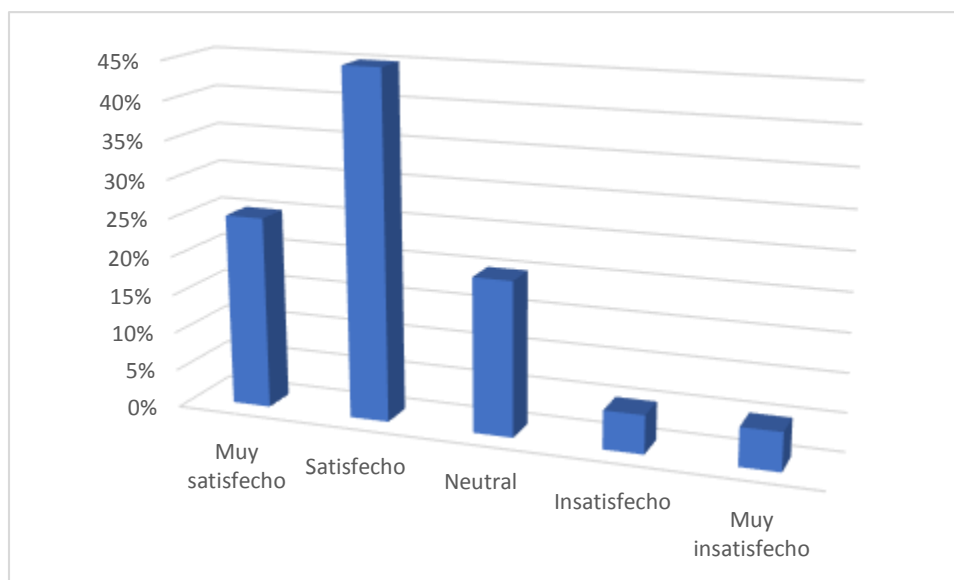
*Estado General del Vehículo*

Calificación	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	30%
Satisfecho	50%
Neutral	15%
Insatisfecho	3%
Muy insatisfecho	2%

Nota: Elaboración propia

## Grafico 8

### *Soporte en Caso de Problemas o Emergencias*



Nota: Elaboración propia

#### Análisis e Interpretación:

El 45% de los clientes está satisfecho con el soporte recibido en problemas o emergencias. Sin embargo, el 5% está insatisfecho, sugiriendo que el negocio debe fortalecer su servicio de asistencia y respuesta a emergencias.

## Tabla 8

### *Soporte en Caso de Problemas o Emergencias*

Calificación	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	25%
Satisfecho	45%
Neutral	20%
Insatisfecho	5%

---

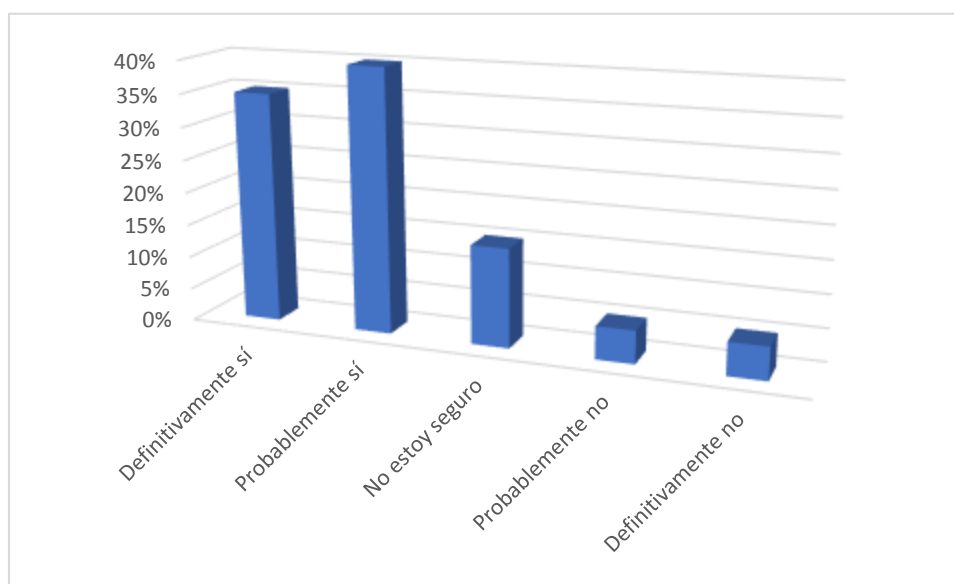
Muy insatisfecho                      5%

---

Nota: Elaboración propia

## Grafico 9

### *Recomendación del Servicio*



Nota: Elaboración propia

### Análisis e Interpretación:

El 40% de los clientes recomendaría el servicio a otros, lo que indica un alto nivel de satisfacción general. El 5% no recomendaría el servicio, lo cual sugiere áreas específicas que necesitan ser abordadas para mejorar la percepción general.

**Tabla 9***Recomendación del Servicio*

Calificación	Porcentaje (%)
Definitivamente sí	35%
Probablemente sí	40%
No estoy seguro	15%
Probablemente no	5%
Definitivamente no	5%

Nota: Elaboración propia

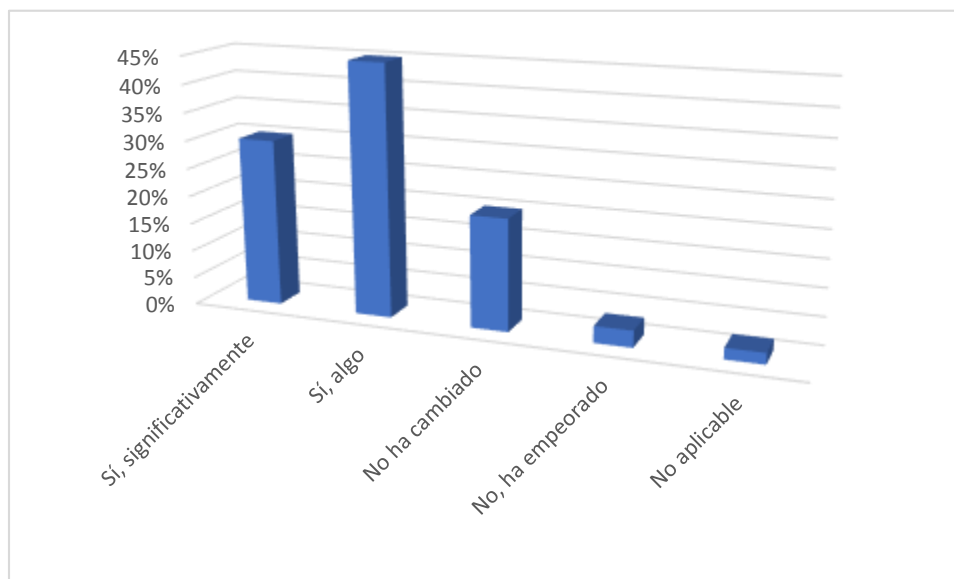
#### **4. Comentarios Adicionales**

Los comentarios adicionales proporcionados por los clientes ofrecen información valiosa sobre áreas específicas de mejora, como la necesidad de mayor claridad en las políticas de alquiler y mejoras en la atención al cliente durante el proceso de alquiler.

## 5. Evaluación Post-Implementación

Grafico 10

### *Mejora Después de la Implementación del Manual*



Nota: Elaboración propia

### Análisis e Interpretación:

El 45% de los clientes ha notado mejoras significativas o algo después de la implementación del Manual de Atención al Cliente, lo que sugiere que el manual ha tenido un impacto positivo en la calidad del servicio. El 20% no ha percibido cambios, lo que indica la necesidad de una revisión continua y ajustes adicionales.

**Tabla 10**

### *Mejora Después de la Implementación del Manual*

Respuesta	Porcentaje (%)
Sí, significativamente	30%
Sí, algo	45%

---

No ha cambiado	20%
No, ha empeorado	3%
No aplicable	2%

---

Nota: Elaboración propia

### **13.9 Resultados de la entrevista**

Número de entrevistados: 10

Lugar: Ciudad de Riberalta

#### **1. Introducción**

##### **Propósito de la Entrevista:**

El propósito fue claramente explicado: entender las expectativas y experiencias del cliente para mejorar el servicio de alquiler de motos.

#### **2. Experiencia General**

2.1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con el servicio de alquiler de motos del negocio Ariel?

La mayoría de los clientes reportaron una experiencia positiva o muy positiva, indicando una buena recepción general del servicio. Sin embargo, hay una minoría que tuvo una experiencia negativa, sugiriendo áreas para mejorar.

2.2. ¿Qué aspectos del servicio te han gustado más?

Los aspectos más valorados incluyen la rapidez en el proceso de alquiler y el estado de las motos. La amabilidad del personal también fue mencionada, destacando los puntos fuertes del servicio.

### 2.3. ¿Qué aspectos del servicio consideras que necesitan mejoras?

Las principales áreas de mejora identificadas son la claridad en la información sobre tarifas y la reducción del tiempo de espera. Estas son áreas críticas para aumentar la satisfacción del cliente.

## **3. Proceso de Alquiler**

### 3.1. ¿Cómo calificarías el proceso de alquiler de motos en términos de facilidad y eficiencia?

La mayoría de los clientes consideran que el proceso de alquiler es eficiente, aunque algunos mencionaron que podría ser más fácil, indicando que hay margen para simplificar aún más el proceso.

### 3.2. ¿Tuviste alguna dificultad o inconveniente durante el proceso de alquiler? Si es así, ¿puedes describirlo?

Los principales inconvenientes reportados fueron el tiempo de espera y problemas con la documentación, sugiriendo la necesidad de revisar y agilizar estos aspectos del proceso.

### 3.3. ¿La información proporcionada sobre tarifas y políticas de alquiler fue clara y completa?

La mayoría de los clientes encontraron la información clara y completa, aunque algunos mencionaron la falta de detalles, indicando que se podría mejorar la comunicación de ciertos aspectos.

#### **4. Atención al Cliente**

4.1. ¿Cómo calificarías la amabilidad y profesionalismo del personal durante tu interacción con ellos?

La amabilidad y el profesionalismo del personal fueron altamente valorados por la mayoría de los clientes, lo que es un punto fuerte del servicio.

4.2. ¿Recibiste el apoyo necesario en caso de problemas o emergencias? ¿Cómo fue tu experiencia?

La mayoría de los clientes recibieron el apoyo necesario, aunque algunos reportaron demoras, lo que indica que se podría mejorar la rapidez en la resolución de problemas.

#### **5. Estado del Vehículo**

5.1. ¿Cómo calificarías el estado de la moto al momento de la entrega? ¿Qué te pareció el mantenimiento del vehículo?

El estado de las motos al momento de la entrega fue generalmente calificado como muy bueno o bueno, lo que indica un buen nivel de mantenimiento.

5.2. ¿Hubo algún problema con la moto durante el período de alquiler? Si sí, ¿cómo se resolvió?

La mayoría de los clientes no reportaron problemas, lo que sugiere que el mantenimiento preventivo es efectivo. Los pocos problemas graves reportados se resolvieron de manera adecuada.

## 6. Mejoras y Recomendaciones

### 6.1. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar el servicio de alquiler de motos?

Las sugerencias más comunes incluyen reducir los tiempos de espera y mejorar la claridad de la información, que son áreas críticas para aumentar la satisfacción del cliente.

### 6.2. ¿Qué aspectos del servicio te harían recomendarlo a otras personas?

Los aspectos que harían que los clientes recomienden el servicio incluyen la atención al cliente, el buen estado de las motos, y las tarifas competitivas.

### 6.3. ¿Hay algún otro comentario o preocupación que te gustaría compartir sobre tu experiencia con el servicio?

La mayoría de los comentarios adicionales son positivos, aunque algunos clientes expresaron deseos de mejoras en el proceso, lo que puede guiar ajustes futuros.

## **14. Propuesta Central**

### ***14.1 Introducción a la Propuesta***

El crecimiento y la consolidación de cualquier negocio dependen en gran medida de la calidad de atención al cliente que ofrezca. En el caso del negocio Ariel, cuyo servicio principal es el alquiler de motocicletas en Riberalta, la atención al cliente juega un papel fundamental, no solo para asegurar la satisfacción de quienes utilizan el servicio, sino también para garantizar la continuidad y éxito del negocio a largo plazo. A través de una atención impecable y estandarizada, se busca fidelizar a los clientes y mejorar la percepción del negocio en el mercado.

Dado el incremento de la demanda de alquiler de motocicletas en Riberalta, surge la necesidad de implementar un manual de atención al cliente que establezca pautas claras y efectivas para interactuar con los usuarios, desde el primer contacto hasta la finalización del servicio. Este manual no solo será una herramienta de gestión interna, sino también una estrategia que impulsará la competitividad del negocio, permitiéndole diferenciarse por la calidad de su servicio.

### ***14.2 Justificación de la Propuesta***

La atención al cliente se ha convertido en un diferenciador competitivo esencial en el mercado actual. En el contexto del negocio Ariel, es vital contar con un manual de atención al cliente que no solo guíe al personal en cada interacción, sino que también establezca procedimientos estandarizados que reflejen la filosofía del negocio: ofrecer un servicio confiable, transparente y adaptado a las expectativas del cliente.

- Alineación con el crecimiento del mercado local: En el municipio de Riberalta, donde el transporte en motocicleta es una opción popular tanto para residentes como para turistas, el sector de alquiler de motos ha crecido significativamente en los últimos años. Sin embargo, la competitividad del mercado requiere que las empresas adopten estándares elevados de servicio. El negocio Ariel, al desarrollar este manual, se posiciona estratégicamente para aprovechar este crecimiento y satisfacer las necesidades de un público cada vez más exigente.
- Fidelización de los clientes: A través de la implementación de este manual, se espera no solo aumentar la satisfacción de los clientes actuales, sino también fomentar una lealtad sostenida que permita al negocio Ariel mantenerse en una posición privilegiada en el mercado. Los clientes satisfechos tienden a regresar y, además, a recomendar el servicio a otras personas, lo que resulta en un crecimiento orgánico para el negocio.
- Reducción de conflictos y quejas: Un problema común en el sector de alquiler de motos es la falta de claridad en la información brindada a los clientes, lo que genera malentendidos respecto a las tarifas, políticas de uso y el estado de los vehículos. Este manual establecerá protocolos claros de comunicación, minimizando las posibilidades de conflicto y mejorando la relación entre el negocio y los clientes.

### **14.3 Componentes Clave del Manual de Atención al Cliente**

- Pautas para la Atención al Cliente desde la Bienvenida hasta la Despedida: El primer contacto del cliente con el negocio es crucial, ya que establece el tono para toda la experiencia de servicio. El manual incluirá directrices específicas sobre cómo recibir a los clientes, abordar sus preguntas y guiarlos a través del proceso de alquiler de manera

amigable y eficiente. Este enfoque asegura que el cliente se sienta valorado y que la interacción sea fluida y positiva.

Además, el manual especificará cómo manejar la despedida del cliente, cerrando la interacción de manera profesional y asegurando que el cliente quede satisfecho al final del servicio. Se ofrecerán consejos sobre cómo recoger comentarios y sugerencias al final de cada transacción, lo que permitirá al negocio ajustar su servicio de manera continua.

- **Claridad en la Comunicación de Tarifas, Políticas y Características del Servicio:** Uno de los principales problemas en la industria de alquiler de vehículos es la falta de información clara y transparente sobre las tarifas y las políticas de uso. Este manual incluirá protocolos de comunicación detallados, asegurando que el cliente reciba información completa sobre las tarifas, el tiempo de alquiler permitido, las penalizaciones por retraso, las políticas de combustible y cualquier otra norma relevante.

Al estandarizar la comunicación, se reducirá la posibilidad de malentendidos, lo que garantizará una experiencia más agradable para el cliente y mejorará la reputación del negocio. El personal será capacitado para explicar claramente cada uno de estos aspectos y proporcionar respuestas rápidas y precisas a las preguntas frecuentes de los usuarios.

- **Procedimientos para la Gestión de Problemas y Emergencias:** En cualquier servicio de alquiler, es posible que surjan problemas inesperados, como fallos mecánicos, accidentes o inconvenientes con la documentación. El manual proporcionará un conjunto de procedimientos que el personal deberá seguir en caso de que ocurran emergencias o problemas con el alquiler de una motocicleta. Estos procedimientos incluirán pasos

específicos para atender al cliente de manera rápida y efectiva, brindando soluciones que minimicen el impacto negativo en la experiencia del usuario.

Se establecerán protocolos de contacto con mecánicos de confianza, asistencia vial y, en caso necesario, la disposición de un vehículo de reemplazo o la devolución del dinero según la situación. El objetivo es que el cliente se sienta seguro y respaldado en todo momento, incluso en situaciones imprevistas.

- **Mantenimiento de Vehículos y Revisión Antes del Alquiler:** Otro de los componentes esenciales del manual será la implementación de un plan de mantenimiento regular para las motocicletas, asegurando que todas estén en condiciones óptimas antes de cada alquiler. Esto no solo mejorará la seguridad del cliente, sino que también reducirá la cantidad de quejas relacionadas con el estado de los vehículos.

El personal será instruido para realizar una inspección básica de cada moto antes de entregarla al cliente, lo que incluirá la verificación de los frenos, neumáticos, luces y niveles de combustible. Cualquier problema identificado deberá ser resuelto antes de que el vehículo esté disponible para su uso.

- **Sistema de Retroalimentación y Seguimiento:** Un sistema eficaz de atención al cliente requiere una retroalimentación constante por parte de los usuarios. El manual propondrá la implementación de encuestas de satisfacción, tanto en formato físico como digital, para que los clientes puedan expresar su opinión sobre el servicio recibido. Esto permitirá al negocio identificar áreas de mejora y ajustar sus procesos en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Además, se establecerá un sistema de seguimiento interno para evaluar cómo el personal implementa las pautas del manual, asegurando que todos los empleados cumplan con los estándares de calidad establecidos.

## **14.4 Manual de Atención al Cliente**

### ***14.4.1. Pautas Generales de Atención al Cliente***

Actitud del Personal:

El éxito de cualquier interacción con los clientes se basa en la consistencia, la cortesía y la profesionalidad en el servicio. Las siguientes pautas establecen los principios que guían la atención al cliente en Ariel, garantizando que cada experiencia sea positiva, eficiente y personalizada.

Actitud del Personal:

La actitud del personal de Ariel es un factor clave en la percepción que los clientes tienen sobre el negocio. Cada empleado debe cumplir con los siguientes principios:

- Cortesía y amabilidad: Cada interacción debe comenzar y terminar de manera amable y cordial. Los clientes deben sentirse bienvenidos, valorados y respetados. Frases como "¡Buenos días! ¿En qué podemos ayudarte?" deben ser parte del vocabulario habitual.
- Escucha activa: Es esencial escuchar al cliente con atención, sin interrupciones, para comprender plenamente sus necesidades. Los empleados deben demostrar interés genuino en los requerimientos y preocupaciones de los clientes.
- Empatía: Los clientes deben sentirse comprendidos. El personal debe mostrarse sensible a sus problemas o inquietudes, y actuar de manera acorde. Expresiones como "Entiendo tu preocupación, déjame ayudarte" son valiosas para mantener la confianza.

- Proactividad: El personal debe anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer soluciones antes de que sean solicitadas. Por ejemplo, si un cliente menciona que planea un viaje largo, el personal podría sugerir una moto adecuada para ese propósito.
- Resolución eficiente: Si surgen problemas, el empleado debe actuar rápidamente para resolverlos. La resolución de inconvenientes debe ser oportuna y profesional, minimizando cualquier molestia para el cliente.

#### Presentación Personal:

La apariencia y el comportamiento del personal influyen directamente en la imagen del negocio. Para mantener un estándar de profesionalismo, el personal debe seguir estas pautas:

- Imagen cuidada: Todos los empleados deben presentarse con ropa limpia y ordenada, preferentemente con uniforme o vestimenta adecuada, según los estándares del negocio.
- Tono de voz adecuado: La comunicación verbal debe ser clara, pausada y amistosa, sin ser demasiado informal. El uso de un tono amigable, pero profesional, es crucial para mantener una buena relación con el cliente.
- Lenguaje corporal positivo: El lenguaje corporal debe transmitir disposición y apertura. Mantener contacto visual, una postura erguida y una sonrisa natural son elementos clave para establecer una conexión con el cliente.

#### Consistencia en el Servicio:

Para que el servicio de atención sea de calidad, debe mantenerse una consistencia en cada interacción con los clientes, independientemente de quién los atienda:

- Trato uniforme: Todos los clientes deben recibir el mismo nivel de atención y respeto, ya sea que sean clientes habituales o nuevos.
- Cumplimiento de políticas: Los empleados deben seguir de manera uniforme las políticas del negocio en cuanto a precios, condiciones de alquiler y procedimientos de atención.

#### Comunicación Eficaz:

Una comunicación clara y efectiva es fundamental para que los clientes se sientan bien atendidos:

- Claridad en la información: Al explicar las tarifas, condiciones de alquiler y otros detalles, el personal debe ser claro y evitar tecnicismos. Toda la información debe ser fácil de comprender para el cliente.
- Verificación de la comprensión: Después de ofrecer una explicación, el empleado debe asegurarse de que el cliente ha comprendido, haciendo preguntas como: "¿Te quedó claro cómo funcionan nuestras tarifas?"
- Simplicidad en los mensajes: Los empleados deben evitar abrumar a los clientes con demasiada información de golpe. Es preferible presentar la información en pasos simples y ordenados, permitiendo que el cliente haga preguntas si es necesario.

#### Confidencialidad y Privacidad:

La protección de los datos personales de los clientes es una prioridad:

- Confidencialidad: El personal debe asegurar que toda la información proporcionada por los clientes, como documentos de identidad o datos de contacto, se maneje de forma estrictamente confidencial y segura.

- Privacidad en las transacciones: En todas las interacciones, especialmente al manejar información sensible, se debe mantener la discreción y respetar la privacidad del cliente.

Mejora Continua:

El personal de atención debe estar en constante proceso de mejora, incorporando feedback de los clientes y ajustando su comportamiento para ofrecer un mejor servicio:

- Capacitación regular: Los empleados deben participar en programas de capacitación continua en atención al cliente, manejo de conflictos y otros aspectos clave del servicio.
- Autoevaluación y retroalimentación: Es recomendable que el personal reflexione sobre sus interacciones diarias con los clientes y solicite retroalimentación de los supervisores para mejorar continuamente.

#### ***14.4.2. Proceso de Atención al Cliente***

El Proceso de Atención al Cliente en el negocio Ariel sigue una estructura clara y organizada para garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes. Este proceso abarca desde el primer contacto con el cliente hasta el seguimiento post-servicio, y tiene como objetivo ofrecer una experiencia de calidad en cada etapa, se detallan los pasos del proceso:

Primer Contacto con el Cliente:

El primer contacto es crucial para causar una buena impresión y establecer una relación positiva con el cliente. Este puede ocurrir de manera presencial, telefónica o en línea. Los pasos a seguir son:

- Saludo y bienvenida: Al recibir al cliente, se debe saludar amablemente con una frase estándar, como: "¡Bienvenido a Ariel! ¿En qué podemos ayudarte hoy?"
- Identificación de necesidades: A través de preguntas abiertas y escucha activa, el personal debe identificar rápidamente lo que el cliente necesita. Preguntas como "¿Está buscando alquilar una moto por día o por semana?" ayudan a precisar los requerimientos.
- Presentación de opciones: Una vez identificada la necesidad del cliente, se le deben ofrecer las opciones disponibles de manera clara y concisa. Se debe explicar brevemente las características de cada moto, así como las tarifas y políticas asociadas.

#### Explicación de Tarifas y Políticas de Alquiler:

La claridad en la explicación de tarifas y políticas es esencial para evitar malentendidos y garantizar la satisfacción del cliente:

- Tarifas: Explicar claramente las tarifas disponibles, diferenciando los precios por día, semana o mes. También se debe especificar cualquier cargo adicional, como seguros o depósito de garantía.
- Políticas de alquiler: Informar sobre las condiciones de alquiler, como los requisitos de identificación, las políticas de devolución, el uso adecuado del vehículo, entre otros. Asegurarse de que el cliente entiende todas las normas antes de firmar el contrato de alquiler.

#### Proceso de Alquiler:

Una vez que el cliente ha seleccionado la moto y ha entendido las tarifas y políticas, se procede con el alquiler:

- Recopilación de datos: Se deben solicitar los documentos necesarios (identificación, licencia de conducir, etc.) y recopilar la información del cliente en el sistema.
- Firma de contrato: El cliente debe revisar y firmar el contrato de alquiler, confirmando que acepta las condiciones del servicio.
- Entrega del vehículo: Entregar la moto al cliente en buen estado, asegurándose de explicar las características básicas del vehículo, como el sistema de encendido y las reglas de mantenimiento básico.

#### Atención Durante el Servicio:

Durante el tiempo que el cliente tiene la moto alquilada, es importante que se sienta apoyado y que se le ofrezca asistencia en caso de necesitarla:

- Soporte al cliente: Ofrecer un número de contacto de asistencia en caso de problemas o emergencias. Este soporte debe estar disponible en todo momento para resolver cualquier incidente que pueda surgir durante el uso de la moto.
- Mantenimiento: En el caso de alquileres prolongados, ofrecer revisiones periódicas del vehículo para garantizar que se mantenga en óptimas condiciones.

#### Devolución del Vehículo:

El proceso de devolución es una parte crítica de la experiencia del cliente. Debe ser rápido, eficiente y sin complicaciones:

- Revisión del vehículo: Al recibir la moto, se debe realizar una revisión rápida del estado del vehículo para asegurar que no haya daños significativos. Cualquier daño o problema debe ser informado al cliente inmediatamente.

- Cierre del contrato: Confirmar la devolución en el sistema, actualizar cualquier cargo adicional (si corresponde) y cerrar el contrato de manera formal.
- Agradecimiento: Finalizar la interacción agradeciendo al cliente por su preferencia, con una frase del estilo: "Gracias por confiar en Ariel. Esperamos verte pronto."

#### Seguimiento Post-Alquiler:

El seguimiento posterior al alquiler es una excelente oportunidad para obtener feedback y mejorar el servicio:

- Encuesta de satisfacción: Enviar una breve encuesta al cliente para medir su satisfacción con el servicio, el estado de la moto, la atención recibida y otros aspectos relevantes.
- Ofrecimiento de promociones: Utilizar esta oportunidad para ofrecer promociones o descuentos futuros, incentivando al cliente a regresar.

#### ***14.4.3. Proceso de Alquiler***

El Proceso de Alquiler en el negocio Ariel se diseña para garantizar la eficiencia, claridad y satisfacción del cliente desde la solicitud inicial hasta la devolución del vehículo, se describe el flujo detallado de este proceso:

#### Solicitud de Alquiler:

El proceso de alquiler comienza cuando un cliente solicita una moto, ya sea de manera presencial, telefónica o en línea:

- Identificación de la necesidad: El personal debe escuchar atentamente al cliente para identificar sus necesidades de alquiler (tipo de moto, duración, características específicas) y ofrecer la mejor opción.
- Verificación de disponibilidad: Se revisa en el sistema la disponibilidad de las motos solicitadas y se confirma la reserva con el cliente.

#### Presentación de Opciones y Tarifas:

Una vez definida la solicitud del cliente, el siguiente paso es la presentación de opciones de motos y la explicación detallada de las tarifas y políticas:

- Presentación de las motos disponibles: El personal debe mostrar las motos que están disponibles, destacando sus características técnicas (modelo, cilindrada, tipo de motor) y su estado actual.
- Explicación clara de tarifas: Se debe proporcionar al cliente un desglose detallado de las tarifas, indicando el costo por día, semana o mes, así como cualquier cargo adicional (seguro, depósito de garantía, etc.).
- Políticas de alquiler: Se debe explicar de manera clara y concisa las políticas del negocio, como los requisitos para alquilar (licencia, identificación), las condiciones de devolución, la política de combustible, y cualquier otra normativa aplicable.

#### Formalización del Alquiler:

Una vez que el cliente ha decidido la moto que desea alquilar y ha comprendido las tarifas y políticas, se procede con la formalización del alquiler:

- Recopilación de documentación: Se solicita al cliente que proporcione los documentos requeridos (identificación válida, licencia de conducir) y se registran en el sistema del negocio.
- Firma del contrato: El cliente debe firmar un contrato de alquiler que detalla todas las condiciones del servicio, tarifas, derechos y responsabilidades. Este contrato es un respaldo legal para ambas partes.
- Pago y depósito: Se procede con el pago del alquiler y el depósito de garantía (si aplica), de acuerdo a las condiciones pactadas.

#### Entrega del Vehículo:

Una vez completado el proceso de registro y formalización, se realiza la entrega de la moto al cliente:

- Revisión del estado del vehículo: Se revisa junto con el cliente el estado de la moto antes de entregarla, incluyendo la verificación de aspectos como nivel de combustible, frenos, luces y llantas. Esto debe quedar registrado en un formato de entrega.
- Explicación técnica básica: El personal debe asegurarse de que el cliente comprende el funcionamiento básico de la moto, tales como el encendido, frenado, uso de luces y otros aspectos de seguridad.
- Entrega de llaves y documentos: Se entregan las llaves del vehículo y una copia del contrato de alquiler al cliente, asegurando que todos los documentos legales estén en regla.

### Durante el Período de Alquiler:

Durante el período de alquiler, el cliente puede necesitar asistencia o soporte adicional. Por ello, es importante establecer un sistema de seguimiento y atención continua:

- Soporte en caso de emergencia: El negocio debe proporcionar un número de contacto de emergencia o asistencia en caso de problemas con la moto, averías o accidentes.
- Mantenimiento periódico (alquileres prolongados): Si el cliente tiene la moto por un período prolongado, el negocio debe ofrecer servicios de mantenimiento para garantizar que el vehículo siga en óptimas condiciones.

### Devolución del Vehículo:

El proceso de devolución es una etapa crucial para asegurar la satisfacción final del cliente y resolver cualquier incidencia ocurrida durante el alquiler:

- Inspección del vehículo: Al devolver la moto, el personal debe realizar una inspección completa para verificar que esté en las mismas condiciones que al momento de la entrega. Se debe prestar especial atención a posibles daños o desperfectos.
- Liquidación final: Si todo está en orden, se procede a la liquidación final del contrato. Si se detectan daños o faltas, se calculan los costos adicionales y se informa al cliente antes de cerrar el proceso.
- Devolución del depósito: En caso de que no haya problemas, se devuelve el depósito de garantía (si aplica) al cliente.

Cierre del Proceso:

Una vez devuelto el vehículo y realizada la inspección final, se concluye el proceso con los siguientes pasos:

- Agradecimiento y despedida: Es importante agradecer al cliente por su confianza y despedirlo de manera cortés, dejando abierta la posibilidad de futuros alquileres con una frase como: "Gracias por elegirnos. Esperamos verte de nuevo pronto."
- Recopilación de feedback: Si es posible, se le debe solicitar al cliente que complete una breve encuesta de satisfacción para mejorar el servicio.

#### ***14.4.4. Gestión de Problemas y Emergencias***

La gestión de problemas y emergencias es un pilar fundamental para garantizar la satisfacción y seguridad del cliente en el servicio de alquiler de motos del negocio Ariel. Este proceso detalla cómo el personal debe actuar ante imprevistos para ofrecer soluciones rápidas y eficientes, minimizando los inconvenientes para el cliente.

Identificación y Clasificación de Problemas:

Es importante que el personal sepa identificar y clasificar los problemas para asignarles el nivel de urgencia y tomar las medidas adecuadas. Los problemas pueden ser clasificados en:

- Problemas menores: Inconvenientes que no afectan directamente la operación o seguridad de la moto, como dudas sobre el contrato, o malentendidos en tarifas.
- Problemas técnicos: Fallas en la moto que pueden ser corregidas sin interrumpir el uso del vehículo, como ajustes en los frenos, luces o espejos.

- Emergencias: Situaciones que ponen en riesgo la seguridad del cliente o la integridad del vehículo, como accidentes, fallas mecánicas graves o robos.

#### Protocolo de Acción Inmediata:

Cuando se presente un problema o emergencia, el personal debe seguir un protocolo bien definido para garantizar que la situación se maneje de manera rápida y eficaz:

- Contacto inmediato: El cliente debe saber a quién contactar en caso de problemas o emergencias. Se proporciona un número de teléfono de atención de emergencias disponible las 24 horas.
- Escuchar y analizar el problema: Al recibir la llamada o reporte, el personal debe escuchar atentamente al cliente para entender completamente la situación. Es crucial mantener la calma y mostrar empatía hacia el cliente.
- Clasificación del problema: Basado en la información proporcionada por el cliente, se clasifica la situación como problema menor, técnico o emergencia. Esta clasificación ayudará a determinar los siguientes pasos.

#### Resolución de Problemas Menores:

Para los problemas menores, el objetivo es ofrecer una solución rápida y eficiente sin interrumpir significativamente el alquiler del cliente:

- Resolución remota: Si es posible, el problema se resuelve de manera remota a través de una llamada telefónica, ofreciendo instrucciones claras al cliente.
- Visita a la sucursal: Si es necesario, se le pide al cliente que visite la sucursal para resolver el inconveniente en persona.

### Manejo de Problemas Técnicos:

Cuando se detecta un problema técnico que afecta la operación de la moto, se debe garantizar la seguridad del cliente y proporcionar una solución inmediata:

- Evaluación del problema: El personal técnico evalúa la gravedad del problema. Si es una falla menor que puede solucionarse rápidamente (ajuste de frenos, reemplazo de una pieza pequeña), se realiza en el momento.
- Reemplazo del vehículo: Si la falla no puede solucionarse de inmediato o afecta la seguridad del cliente, se ofrece una moto de reemplazo de similares características sin costo adicional.
- Reembolso parcial: En caso de que no se pueda proporcionar una solución inmediata o un reemplazo, se considera la opción de reembolso parcial o total, dependiendo de la duración restante del alquiler.

### Gestión de Emergencias:

Las emergencias, como accidentes, fallas mecánicas graves o robos, requieren una respuesta inmediata y organizada:

- Accidentes: En caso de accidente, el cliente debe contactar al propietario y, si es necesario, a las autoridades locales. El personal de Ariel brindará asistencia inmediata, como orientación en primeros auxilios o el envío de un equipo técnico al lugar.
- Fallas mecánicas graves: Si el cliente experimenta una falla mecánica grave que impida el uso del vehículo (motor, sistema de frenos), el propietario enviará un equipo técnico o una

grúa para recoger la moto. Se proporcionará una moto de reemplazo en el menor tiempo posible.

- Robo: En caso de robo de la moto, el cliente debe notificar a las autoridades locales y el negocio inmediatamente. El personal de Ariel brindará apoyo al cliente en el proceso de denuncia y se ofrecerá un vehículo de reemplazo, si la situación lo permite.

#### Comunicación Continua:

Una parte esencial de la gestión de problemas y emergencias es la comunicación constante con el cliente:

- Mantener informado al cliente: Durante todo el proceso, el cliente debe ser informado sobre las acciones que está tomando el negocio para resolver el problema. La transparencia es clave para reducir la frustración del cliente.
- Seguimiento posterior: Después de resolver el problema, el personal debe hacer un seguimiento con el cliente para asegurarse de que está satisfecho con la solución brindada. Esta acción refuerza la confianza en el servicio.

#### Capacitación del Personal

El personal debe recibir capacitación continua en la gestión de problemas y emergencias para estar preparado ante cualquier eventualidad:

- Técnicas de resolución de conflictos: El negocio debe ofrecer capacitación sobre cómo manejar situaciones difíciles, mantener la calma y proporcionar soluciones efectivas.

- Simulacros de emergencias: Se deben realizar simulacros periódicos para practicar la respuesta ante emergencias, asegurando que todos los empleados sepan qué hacer en caso de accidentes, fallas mecánicas graves o situaciones similares.

#### ***14.4.5. Comunicación Clara de Tarifas y Políticas***

La comunicación clara de tarifas y políticas es esencial para establecer expectativas adecuadas y fomentar la transparencia en las relaciones con los clientes del negocio Ariel. Este apartado del manual describe cómo se deben presentar las tarifas y políticas a los clientes para evitar confusiones y malentendidos, contribuyendo a una experiencia de alquiler positiva.

Presentación de Tarifas:

Tarifas Estandarizadas: Las tarifas de alquiler deben estar claramente definidas y estandarizadas. Esto incluye:

- Costo por hora, día o semana.
- Tarifas adicionales por servicios extras, como cascos, seguros, o entrega y recogida del vehículo.

Desglose de Costos: Se debe proporcionar un desglose detallado de los costos al cliente, asegurándose de que entiendan qué están pagando y por qué:

- Ejemplo de desglose: Alquiler base, tarifa por seguro opcional, costo de equipamiento adicional.
- Promociones y Descuentos: Las promociones y descuentos deben comunicarse claramente, destacando:

Fechas de vigencia.

- Condiciones necesarias para aplicar el descuento (por ejemplo, reservas anticipadas o alquileres prolongados).

Políticas de Alquiler:

Políticas de Alquiler: Todas las políticas de alquiler deben ser fáciles de encontrar y comprender. Esto incluye:

- Requisitos de identificación (documentación necesaria para alquilar).
- Condiciones de uso del vehículo (normas de conducción, límites de kilometraje, etc.).

Políticas de Cancelación y Reembolso: Se debe proporcionar información clara sobre las políticas de cancelación y reembolso:

- Tiempo de aviso requerido para cancelaciones.
- Cualquier cargo que pueda aplicarse por cancelaciones tardías.
- Procedimientos para solicitar un reembolso.

Responsabilidades del Cliente: Debe ser explícito lo que se espera del cliente durante el alquiler:

- Responsabilidad en caso de daños a la moto.
- Obligaciones en caso de accidentes (reportar al propietario, autoridades, etc.).

Formatos y Canales de Comunicación:

Información Escrita: Todos los detalles sobre tarifas y políticas deben estar disponibles en formato escrito y accesible. Esto puede incluir:

- Folletos informativos.
- Documentos de contrato que se entregan al cliente al momento de la firma.

Página Web y Aplicaciones: Las tarifas y políticas deben estar actualizadas en la página web oficial y cualquier aplicación móvil del negocio. Se recomienda incluir:

- Sección de preguntas frecuentes (FAQ) para aclarar dudas comunes.
- Un chat en vivo o sección de contacto para consultas inmediatas.

Comunicación Verbal: El personal debe ser capacitado para comunicar claramente las tarifas y políticas de forma verbal, asegurándose de:

- Responder a todas las preguntas del cliente.
- Reiterar los puntos importantes y asegurarse de que el cliente los entienda.

Revisión y Actualización de Información.

Revisiones Periódicas: Es importante realizar revisiones periódicas de las tarifas y políticas para asegurarse de que estén actualizadas y sean competitivas en el mercado:

- Comparación con competidores para garantizar tarifas atractivas.
- Ajustes basados en la retroalimentación del cliente.

Actualización de Materiales: Cualquier cambio en tarifas o políticas debe ser comunicado de inmediato a los clientes y reflejado en todos los formatos de comunicación, evitando así confusiones o descontentos.

### Capacitación del Personal:

Formación en Comunicación: El personal debe recibir capacitación regular en técnicas de comunicación efectiva para asegurar que:

- Tengan un conocimiento profundo de todas las tarifas y políticas.
- Puedan transmitir esta información de manera clara y profesional a los clientes.

Manejo de Objeciones: Capacitar al personal en técnicas de manejo de objeciones para que puedan abordar cualquier inquietud del cliente respecto a tarifas y políticas de manera efectiva y positiva.

#### ***14.4.6. Mantenimiento y Entrega de Vehículos***

El mantenimiento y entrega de vehículos son aspectos críticos para garantizar la satisfacción del cliente y la seguridad en el servicio de alquiler de motos del negocio Ariel. Este apartado del manual detalla las pautas y procedimientos que deben seguirse para asegurar que todos los vehículos están en condiciones óptimas antes de ser entregados a los clientes.

### Mantenimiento Regular de Vehículos:

Programación de Mantenimiento: Todos los vehículos deben someterse a un programa de mantenimiento regular que incluya:

- Revisión de frenos, luces, neumáticos y niveles de aceite.
- Limpieza y desinfección del interior y exterior de las motos.
- Inspección de equipos de seguridad, como cascos y luces de emergencia.

Registros de Mantenimiento: Llevar un registro detallado de todo el mantenimiento realizado en cada vehículo, incluyendo:

- Fecha del mantenimiento.
- Detalles de las reparaciones o servicios realizados.
- Próxima fecha programada de mantenimiento.

Control de Calidad: Implementar un sistema de control de calidad para asegurar que los vehículos cumplen con los estándares establecidos antes de ser alquilados, que puede incluir:

- Inspecciones de última hora por parte del personal antes de la entrega al cliente.

Proceso de Entrega de Vehículos:

Inspección de Entrega: Antes de entregar un vehículo al cliente, se debe realizar una inspección completa para verificar su estado. Esto incluye:

- Comprobar que todos los componentes funcionales (frenos, luces, etc.) estén operativos.
- Verificar la limpieza del vehículo.

Documentación de Entrega: Al momento de la entrega, es esencial completar la documentación adecuada que incluya:

- Un contrato de alquiler firmado por ambas partes.
- Un formulario de entrega que detalle el estado del vehículo, incluyendo cualquier daño preexistente.

Instrucciones de Uso: Brindar al cliente una explicación detallada sobre cómo operar el vehículo, que abarque:

- Funcionamiento de los controles.
- Recomendaciones sobre seguridad y conducción.
- Uso correcto de los accesorios de seguridad proporcionados.

#### Atención al Cliente Durante la Entrega:

Bienvenida y Presentación: El personal debe recibir al cliente de manera cordial, presentándose y agradeciendo la elección del negocio Ariel.

- Revisión Conjunta: Involucrar al cliente en la inspección del vehículo antes de la entrega, permitiéndole verificar el estado y asegurándose de que se sienta cómodo con el vehículo.
- Resolución de Dudas: Estar preparado para responder cualquier pregunta que el cliente pueda tener sobre el vehículo o el proceso de alquiler, proporcionando información clara y útil.

#### Proceso de Devolución de Vehículos:

Inspección de Devolución: Al recibir el vehículo de vuelta, realizar una nueva inspección para verificar:

- El estado general del vehículo.
- Cualquier daño o inconveniente que haya ocurrido durante el período de alquiler.

Registro de Devolución: Completar un formulario de devolución que detalle el estado del vehículo en el momento de su retorno, incluyendo:

- Cualquier daño nuevo que se haya producido.
- Observaciones sobre el uso del vehículo.

Feedback del Cliente: Aprovechar la oportunidad de recoger feedback del cliente sobre su experiencia con el vehículo y el servicio general de alquiler.

Acciones Correctivas:

Gestión de Daños: En caso de que se detecten daños durante la devolución, seguir un procedimiento claro para gestionar las reclamaciones:

- Documentar el daño con fotos y descripciones detalladas.
- Informar al cliente sobre las posibles tarifas adicionales por reparaciones.

Mantenimiento de Vehículos Dañados: Asegurar que los vehículos dañados sean sometidos a reparación inmediata antes de ser alquilados nuevamente, garantizando la seguridad y la calidad del servicio.

#### ***14.4.7. Capacitación Continua del Personal***

La capacitación continua del personal es fundamental para garantizar un servicio de atención al cliente excepcional en el negocio Ariel. Un equipo bien formado no solo mejora la calidad del servicio, sino que también contribuye a la satisfacción del cliente y a la lealtad hacia el negocio. Este punto del manual detalla las políticas y procedimientos para asegurar que todo el personal esté siempre preparado para enfrentar los desafíos del servicio de alquiler de motos.

Objetivos de la Capacitación:

- Mejorar las Habilidades de Atención al Cliente: Capacitar al personal en habilidades interpersonales, comunicación efectiva y manejo de quejas, para proporcionar un servicio excepcional.

- Familiarización con los Productos y Servicios: Asegurar que el personal esté completamente informado sobre las motos disponibles, sus características, tarifas y políticas de alquiler.
- Conocimiento de Protocolos y Procedimientos: Garantizar que todos los empleados conozcan y sigan los protocolos establecidos en el manual de atención al cliente y las normativas del negocio.

#### Programas de Capacitación:

Capacitación Inicial: Todo nuevo empleado debe completar un programa de inducción que incluya:

- Introducción al negocio y su cultura.
- Formación sobre los servicios ofrecidos, incluyendo características de los vehículos y tarifas.
- Técnicas de atención al cliente y manejo de situaciones difíciles.

Capacitación Continua: Programar sesiones de capacitación periódicas para todo el personal, que incluyan:

- Talleres sobre habilidades de comunicación y atención al cliente.
- Actualizaciones sobre cambios en políticas del negocio, tarifas o nuevos vehículos disponibles.
- Simulaciones de escenarios de atención al cliente para practicar la resolución de conflictos.

### Métodos de Capacitación:

- Sesiones Presenciales: Realizar talleres y cursos en grupo que permitan la interacción y el aprendizaje colaborativo entre el personal.
- Capacitación en Línea: Implementar un sistema de aprendizaje en línea que ofrezca módulos de formación accesibles en cualquier momento, permitiendo a los empleados formarse a su propio ritmo.
- Mentoría: Establecer un programa de mentoría donde los empleados más experimentados puedan guiar y apoyar a los nuevos en su desarrollo profesional.

### Evaluación de la Capacitación:

- Feedback de los Participantes: Al finalizar cada capacitación, recolectar opiniones de los empleados sobre la efectividad del programa y las áreas de mejora.
- Evaluaciones de Desempeño: Realizar evaluaciones regulares del desempeño del personal en atención al cliente, utilizando métricas como la satisfacción del cliente y la resolución de problemas.
- Revisión de Resultados: Analizar los resultados de las evaluaciones y el feedback para ajustar los programas de capacitación, asegurando que se adapten a las necesidades del personal y del negocio.

### Cultura de Aprendizaje:

- Fomentar la Curiosidad: Estimular a los empleados a aprender continuamente y mantenerse actualizados sobre las mejores prácticas en atención al cliente y tendencias del mercado.

- **Reconocimiento y Recompensas:** Implementar un sistema de reconocimiento para aquellos empleados que demuestren un compromiso excepcional con la capacitación y la mejora del servicio, incentivando una cultura de superación personal y profesional.

La capacitación continua del personal es un pilar esencial en el funcionamiento del negocio Ariel. A través de programas estructurados y evaluaciones regulares, se busca no solo mejorar las habilidades de atención al cliente, sino también fomentar un ambiente laboral positivo donde los empleados se sientan valorados y motivados. Esto se traduce en un servicio de calidad que satisface las necesidades de los clientes y fortalece la imagen de la empresa en el mercado.

#### ***14.4.8. Sistema de Retroalimentación***

El sistema de retroalimentación es una herramienta fundamental en el Manual de Atención al Cliente del negocio Ariel, diseñado para captar las opiniones y experiencias de los clientes. Este sistema permitirá al negocio evaluar la efectividad de sus servicios y realizar mejoras continuas en función de la información recibida.

Objetivos del Sistema de Retroalimentación:

- **Identificar Áreas de Mejora:** Recopilar información sobre la satisfacción del cliente para identificar áreas específicas donde se requieren mejoras en el servicio.
- **Aumentar la Satisfacción del Cliente:** Utilizar la retroalimentación para hacer ajustes que mejoren la experiencia del cliente, lo que puede conducir a una mayor lealtad y recomendaciones.

- Fomentar la Comunicación Abierta: Crear un canal donde los clientes se sientan cómodos compartiendo sus opiniones, lo que fomenta una relación más sólida entre el negocio y sus clientes.

#### Métodos de Recolección de Retroalimentación:

- Encuestas de Satisfacción: Implementar encuestas breves y específicas que se envíen a los clientes después de cada alquiler. Estas encuestas deben incluir preguntas sobre la calidad del servicio, el estado del vehículo y la atención al cliente.
- Entrevistas y Grupos Focales: Organizar entrevistas individuales o grupos focales con clientes seleccionados para obtener una comprensión más profunda de sus experiencias y expectativas.
- Comentarios Directos: Facilitar un canal de comunicación directa, como un número de teléfono o una dirección de correo electrónico, donde los clientes puedan enviar sus comentarios, quejas o sugerencias en cualquier momento.
- Redes Sociales: Monitorear las interacciones y comentarios en las plataformas de redes sociales para captar la percepción del cliente sobre el servicio y la marca.

#### Análisis de la Retroalimentación:

- Revisión Periódica: Establecer un cronograma para revisar y analizar la retroalimentación recolectada de manera regular. Esto puede ser semanal, mensual o trimestral, dependiendo del volumen de comentarios.
- Identificación de Tendencias: Analizar la retroalimentación para identificar tendencias o patrones que indiquen problemas recurrentes o áreas de éxito en el servicio.

- Informe de Resultados: Elaborar informes que resuman los hallazgos y compartan los resultados con el equipo, resaltando tanto los aspectos positivos como las áreas que requieren atención.

#### Implementación de Mejoras:

- Plan de Acción: Desarrollar un plan de acción basado en los resultados del análisis de retroalimentación, priorizando las áreas que tienen un mayor impacto en la satisfacción del cliente.
- Seguimiento: Hacer un seguimiento de las acciones implementadas para evaluar su efectividad y hacer ajustes adicionales si es necesario.
- Comunicación con Clientes: Informar a los clientes sobre las mejoras realizadas en respuesta a sus comentarios, lo que demuestra que el negocio valora sus opiniones y está comprometida con la mejora continua.

#### Cultura de Retroalimentación:

- Fomentar la Participación: Animar a los empleados a solicitar retroalimentación de los clientes durante el proceso de atención y a compartir esta información con el equipo.
- Reconocimiento de Clientes: Considerar un sistema de reconocimiento para aquellos clientes que contribuyan con sugerencias útiles, incentivando su participación en el proceso de retroalimentación.

Un sistema de retroalimentación efectivo es esencial para el negocio Ariel, ya que permite comprender mejor las necesidades y expectativas de los clientes

## 15. Presupuesto de Inversión de la Propuesta

El presupuesto de inversión para la implementación del Manual de Atención al Cliente de del negocio Ariel está diseñado para detallar los costos asociados con las actividades necesarias para mejorar la atención al cliente, la capacitación del personal y el establecimiento de un sistema de retroalimentación eficaz.

**Tabla 11**

*Costos Directos*

Concepto	Descripción	Cantidad	Costo Unitario (Bs)	Total (Bs)
Capacitación del Personal	Cursos y talleres de atención al cliente	4 sesiones	Bs 1,400	Bs 5,600
Desarrollo de Encuestas	Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción	1 paquete	Bs 1,050	Bs 1,050
Entrevistas y Grupos Focales	Honorarios de facilitadores para grupos focales	5 sesiones	Bs 700	Bs 3,500
Materiales de Capacitación	Manuales y materiales para los talleres	30 unidades	Bs 140	Bs 4,200
Sistema de Retroalimentación	Plataforma de software para gestión de retroalimentación	1 año	Bs 2,100	Bs 2,100
Comunicación y Publicidad	Promociones sobre la nueva atención al cliente	-	-	Bs 1,400

Nota: Elaboración propia

Subtotal Costos Directos: Bs 18,850

**Tabla 12***Costos Indirectos*

Concepto	Descripción	Porcentaje	Total Estimado (Bs)
Gastos Administrativos	Costos generales de administración y operación	10%	Bs 1,885
Contingencias	Reservas para imprevistos	5%	Bs 942

Nota: Elaboración propia

Subtotal Costos Indirectos: Bs 2,827

Fuentes de Financiamiento:

El financiamiento para este presupuesto se puede obtener a través de:

- Recursos Propios del negocio: Utilizando utilidades acumuladas o reinversión de ganancias.
- Créditos Bancarios: Accediendo a préstamos específicos para la mejora de servicios y atención al cliente.
- Inversores Externos: Buscar inversores interesados en el crecimiento del negocio y mejora del servicio.

Este presupuesto de inversión es un componente esencial para la implementación exitosa del Manual de Atención al Cliente. Los costos se han planificado para asegurar que todas las áreas críticas, desde la capacitación del personal hasta el establecimiento de un sistema de retroalimentación, estén adecuadamente financiadas.

**16.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

Tabla 13

*Cronograma*

N°	ACTIVIDADES	MESES																											
		Abril				Mayo				Junio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración y defensa de perfil	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
2	Complementación y ajuste del marco teórico	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
3	Elaboración de instrumentos de recolección de datos													■	■														
4	Trabajo de campo														■														
5	Sistematización y tratamiento de los datos														■	■													
6	Elaboración y ejecución de la propuesta																	■	■										
7	Elaboración y conclusiones y recomendaciones																		■	■									
8	Presentación del primer informe final del proyecto de grado																					■							
9	Entrega a tribunales																						■	■	■	■			
10	Presentación y defensa del informe final del proyecto de grado																											■	■

Nota: Elaboración propia

## **17. Conclusiones y Recomendaciones**

### ***17.1 Conclusiones***

**Análisis de la Situación Actual:** A través de las encuestas realizadas, se identificó que los clientes del negocio Ariel valoran principalmente la calidad del servicio y la atención al cliente. Sin embargo, también expresaron preocupaciones sobre la falta de claridad en las tarifas y políticas de alquiler. Este análisis ha sido fundamental para entender las expectativas y necesidades de los clientes.

**Pautas Específicas para la Atención al Cliente:** Se desarrollaron pautas claras y específicas para la atención al cliente, las cuales se basan en los datos recolectados. Estas pautas incluyen aspectos desde la bienvenida hasta la despedida, lo que permitirá ofrecer un servicio más personalizado y eficiente.

**Elaboración del Manual de Atención al Cliente:** La creación del manual ha proporcionado un recurso integral que estandariza las prácticas de atención al cliente en el negocio Ariel. Este documento no solo servirá como guía para el personal, sino que también establecerá un estándar de servicio que se espera de todos los empleados.

**Implementación del Manual:** La implementación del manual de atención al cliente ha permitido una transición suave hacia un servicio más estructurado y enfocado en las necesidades del cliente. Se ha observado una mejora en la satisfacción del cliente, así como un aumento en la eficiencia del proceso de alquiler.

## ***17.2 Recomendaciones***

**Capacitación Continua:** Se recomienda realizar capacitaciones periódicas para el personal, enfocándose en la atención al cliente y las actualizaciones del manual. Esto asegurará que todos los empleados estén siempre alineados con las mejores prácticas.

**Sistema de Retroalimentación:** Implementar un sistema de retroalimentación que permita a los clientes expresar sus opiniones y sugerencias de manera continua. Esto ayudará al negocio a realizar ajustes en tiempo real y mejorar la calidad del servicio.

**Revisión Periódica del Manual:** Se sugiere revisar el manual de atención al cliente al menos una vez al año para incorporar nuevas tendencias y tecnologías en la atención al cliente. Esto mantendrá al negocio en la vanguardia del servicio al cliente.

**Mejora de la Comunicación:** Es fundamental trabajar en la claridad de la comunicación respecto a tarifas y políticas de alquiler. Considerar la implementación de folletos informativos o secciones en la página web que detallen estas políticas de manera comprensible para el cliente.

**Monitoreo de la Satisfacción del Cliente:** Se recomienda establecer indicadores de satisfacción del cliente que permitan medir el impacto de las mejoras realizadas. Esto facilitará la identificación de áreas que requieran atención adicional y permitirá al negocio Ariel seguir mejorando su servicio de atención al cliente.

## 18. Bibliografía

- Bhatia, M. (2020). \*The role of training in customer service excellence\*. Journal of Business Research, 112, 123-134.
- Bhatia, M. (2020). The role of training in customer service excellence. \*Journal of Business Research\*, 112, 123-134.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches" (4th ed.). Sage Publications.
- Davidsson, P., & Honig, B. (2003). The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. Journal of Business Venturing, 18(3), 301-331.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. Academy of Management Review, 14(4), 532-550.
- González, A., & Martínez, L. (2019). \*Consumer behavior in emerging markets: A case study of Riberalta\*. International Journal of Marketing Studies, 11(4), 45-58.
- González, A., & Martínez, L. (2019). Consumer behavior in emerging markets: A case study of Riberalta. \*International Journal of Marketing Studies\*, 11(4), 45-58.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). "Metodología de la investigación" (6th ed.). McGraw-Hill.
- Homburg, C., Müller, M., & Klarmann, M. (2015). \*When does customer satisfaction lead to customer loyalty? The role of customer experience\*. Journal of Marketing Research, 52(3), 349-364.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of marketing. Pearson Education.
- Kuratko, D. F., Hornsby, J. S., & Covin, J. G. (2014). Diagnosing a firm's internal environment for corporate entrepreneurship. Business Horizons, 57(1), 37-47.

- Lussier, R. N., & Corman, J. (2011). *Entrepreneurial leadership: Building a foundation for success*. Business Expert Press.
- McKinsey & Company. (2021). \*The future of customer service: How digital transformation is changing the game\*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-future-of-customer-service>
- McKinsey & Company. (2021). *The future of customer service: How digital transformation is changing the game*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-future-of-customer-service>
- Neely, A. (1999). The performance measurement revolution: Why now and what next? *International Journal of Operations & Production Management*, 19(2), 205-228.
- O'Cass, A., & Grace, D. (2003). To brand or not to brand? A theoretical and empirical question. *Journal of Marketing Management*, 19(7-8), 707-733.
- Pennings, J. M., Lee, K., & van Witteloostuijn, A. (1998). Human capital, social capital, and firm dissolution. *Academy of Management Journal*, 41(4), 425-440.
- Salesforce. (2024). *Atención al Cliente: Qué es y por qué es importante*. Retrieved from <https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/?bc=DB>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). \*Services marketing: Integrating customer focus across the firm\* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zendesk. (2022). *Informe de tendencias en experiencia del cliente 2022*. Retrieved from <https://www.zendesk.es/blog/customer-service-training-important/>

## **19. Anexos**

### **19.1 Cuestionario De Satisfacción Del Cliente**

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas basándose en su experiencia reciente con el servicio de alquiler de motos del negocio Ariel. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán para mejorar la calidad del servicio.

#### **1. Información General**

1.1. ¿Cuál es su edad?

Menos de 18 años

18-24 años

25-34 años

35-44 años

45-54 años

55 años o más

1.2. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de alquiler de motos de Ariel?

Primera vez

Ocasionalmente (una vez al mes)

Regularmente (una vez a la semana)

Frecuentemente (más de una vez a la semana)

## 2. Evaluación del Servicio

2.1. ¿Cómo calificaría la calidad general del servicio recibido?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

2.2. ¿Cómo evaluaría la amabilidad y profesionalismo del personal de atención al cliente?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

2.3. ¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada sobre las tarifas y políticas de alquiler?

Muy clara

Clara

Neutral

Confusa

Muy confusa

2.4. ¿Cómo calificaría la rapidez en el proceso de alquiler y devolución del vehículo?

Muy rápida

Rápida

Adecuada

Lenta

Muy lenta

### **3. Satisfacción y Mejoras**

3.1. ¿Qué tan satisfecho está con el estado general del vehículo al momento de la entrega?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

3.2. ¿Qué tan satisfecho está con el soporte ofrecido en caso de problemas o emergencias durante el alquiler?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

3.3. ¿Recomendaría el servicio de alquiler de motos de Ariel a amigos o familiares?

Definitivamente sí

Probablemente sí

No estoy seguro

Probablemente no

Definitivamente no

#### **4. Comentarios Adicionales**

4.1. ¿Qué aspectos del servicio le gustaría que se mejoraran?

(Respuesta abierta)

4.2. ¿Tiene alguna sugerencia adicional para mejorar su experiencia de alquiler en el futuro?

(Respuesta abierta)

## **5. Evaluación Post-Implementación**

5.1. Después de implementar el nuevo Manual de Atención al Cliente, ¿ha notado alguna mejora en la calidad del servicio?

Sí, significativamente

Sí, algo

No ha cambiado

No, ha empeorado

No aplicable (si no ha utilizado el servicio después de la implementación)

## **19.2 Guía De Entrevista**

Esta guía de entrevista está diseñada para obtener información cualitativa sobre las expectativas y experiencias de los clientes con el servicio de alquiler de motos el negocio Ariel en el Municipio de Riberalta. Las preguntas están estructuradas para explorar en profundidad las percepciones y experiencias de los clientes, proporcionando información útil para la mejora del servicio.

### **1. Introducción**

#### **1.1. Presentación del Entrevistador:**

"Hola, soy [Tu Nombre], y estoy realizando una investigación sobre el servicio de alquiler de motos del negocio Ariel. Agradezco tu tiempo para participar en esta entrevista. La información que proporcionas será confidencial y se utilizará para mejorar el servicio."

#### **1.2. Propósito de la Entrevista:**

"El objetivo de esta entrevista es entender mejor tus expectativas y experiencias con nuestro servicio. Queremos saber qué aspectos valoras y cuáles consideras que podrían mejorarse."

### **2. Experiencia General**

2.1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con el servicio de alquiler de motos del negocio Ariel?

Propósito: Obtener una visión general sobre la satisfacción del cliente.

2.2. ¿Qué aspectos del servicio te han gustado más?

Propósito: Identificar los puntos fuertes del servicio desde la perspectiva del cliente.

2.3. ¿Qué aspectos del servicio consideras que necesitan mejoras?

Propósito: Detectar áreas específicas que podrían ser mejoradas.

### **3. Proceso de Alquiler**

3.1. ¿Cómo calificarías el proceso de alquiler de motos en términos de facilidad y eficiencia?

Propósito: Evaluar la percepción del cliente sobre la eficiencia del proceso de alquiler.

3.2. ¿Tuviste alguna dificultad o inconveniente durante el proceso de alquiler? Si es así, ¿puedes describirlo?

Propósito: Identificar posibles problemas o barreras en el proceso de alquiler.

3.3. ¿La información proporcionada sobre tarifas y políticas de alquiler fue clara y completa?

Propósito: Evaluar la claridad de la comunicación y la información proporcionada.

### **4. Atención al Cliente**

4.1. ¿Cómo calificarías la amabilidad y profesionalismo del personal durante tu interacción con ellos?

Propósito: Evaluar la percepción del cliente sobre el personal de atención al cliente.

4.2. ¿Recibiste el apoyo necesario en caso de problemas o emergencias? ¿Cómo fue tu experiencia?

Propósito: Evaluar la efectividad del soporte ofrecido por el negocio.

## **5. Estado del Vehículo**

5.1. ¿Cómo calificarías el estado de la moto al momento de la entrega? ¿Qué te pareció el mantenimiento del vehículo?

Propósito: Obtener feedback sobre el mantenimiento y el estado de los vehículos.

5.2. ¿Hubo algún problema con la moto durante el período de alquiler? Si sí, ¿cómo se resolvió?

Propósito: Identificar problemas recurrentes con los vehículos y la efectividad en la resolución de problemas.

## **6. Mejoras y Recomendaciones**

6.1. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar el servicio de alquiler de motos?

Propósito: Recolectar sugerencias específicas para la mejora del servicio.

6.2. ¿Qué aspectos del servicio te harían recomendarlo a otras personas?

Propósito: Identificar factores que aumentarían la recomendación del servicio por parte de los clientes.

6.3. ¿Hay algún otro comentario o preocupación que te gustaría compartir sobre tu experiencia con el servicio?

Propósito: Ofrecer un espacio para cualquier otra observación relevante que el cliente pueda tener.

## 7. Cierre

### 7.1. Agradecimiento:

"Gracias por tu tiempo y tus valiosos comentarios. Tu opinión es muy importante para nosotros y ayudará a mejorar nuestro servicio."

### 7.2. Información de Contacto:

"Si tienes alguna otra observación en el futuro, no dudes en contactarnos a [Información de Contacto]."

### 19.3 Fotografias



