



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA AGRO AEREO S.A DE LA CIUDAD DE
QUEVEDO**

EGRESADO:

EVELYN DEL CARMEN AVILEZ ALBÁN

TUTOR:

ING. JORGE CAICEDO FLORES

AÑO 2022

RESUMEN

El presente caso de estudio en la empresa AGRO AEREO S.A en el Cantón Quevedo de la provincia de Los Ríos Ecuador, teniendo como objetivo el análisis del nivel de satisfacción de los clientes de la empresa AGRO AEREO S.A, debido a que en la actualidad la empresa no cuenta con una buena atención de servicio al cliente provocando insatisfacción en los consumidores. Se empleó la metodología descriptiva y los métodos cuantitativos y cualitativos, apoyado con la aplicación de una encuesta y entrevista como instrumento de recolección de información, lo que permitió obtener información fundamental y relevante para la investigación y la que sirvió para establecer conclusiones válidas. Adema el presente caso de estudio se basó en la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control y se enmarca con la sublínea de investigación de Marketing y Comercialización, ya que cuyo enfoque está relacionado con los beneficios que logran obtener los consumidores con los productos/servicios y el valor que tiene para ellos.

Palabras claves: cliente, atención al cliente, satisfacción del cliente.

Abstract

The present case study in the company AGRO AEREO SA in the Canton Quevedo of the province of Los Ríos Ecuador, having as objective the analysis of the level of satisfaction of the clients of the company AGRO AEREO SA, due to the fact that at present the company It does not have good customer service, causing dissatisfaction in consumers. The descriptive methodology and the quantitative and qualitative methods were used, supported by the application of a survey and interview as an information collection instrument, which allowed obtaining fundamental and relevant information for the investigation and which served to establish valid conclusions. In addition, this case study was based on the research line of Financial, Administrative, Tax, Audit and Control Management and is part of the Marketing and Commercialization research subline, since its focus is related to the benefits obtained by the consumers with the products/services and the value it has for them.

Keywords: customer, customer service, customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

AGRO AEREO S.A es una empresa en Ecuador, con sede principal en Quevedo, la empresa opera en el sector agrícola y fue fundada el 16 de mayo de 1959, en la actualidad pertenecen a la cuarta generación de empresarios agrícolas, que, a través del esfuerzo realizado, del trabajo íntegro y con una profunda confianza en el país, han logrado consolidarse como una de las empresas más reconocidas en la provincia de Los Ríos en el servicio aéreo de fumigación agrícola y los cultivos de ciclo corto, banano, palma africana, y refinería de aceite de palma.

El propósito de esta investigación es analizar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa para luego establecer si las labores de la misma y la atención a los clientes internos y externos genera la aceptación adecuada en cada uno de ellos, midiendo el grado de satisfacción en cada punto de atención para así conocer las virtudes y falencias del sistema de atención brindada actualmente, a su vez a través de esta investigación se logró determinar cuál es el actuar de los encargados del área en el momento de brindar sus servicios a los clientes, asimismo se consiguió información sobre aquellas herramientas y habilidades que son puesta en marcha para cumplir con la misión y visión, mantener la imagen y credibilidad empresarial.

En el presente caso de estudio se analizó la atención al cliente en la empresa AGRO AEREO S.A, por lo cual se establece la línea de investigación: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, ya que mediante la misma se puede evaluar el desempeño administrativo de acuerdo a los resultados observados en los clientes y se enmarca con la sublínea de investigación de Marketing y Comercialización, cuyo enfoque está relacionado con los beneficios que logran obtener los consumidores con los productos/servicios y el valor que tiene para ellos.

Para la realización del presente trabajo se empleó los métodos cualitativos y cuantitativos obtenidos a través de ellos datos ofrecidos a través de la aplicación de la encuesta y entrevista, los cuales permitieron determinar los principales factores internos que afecta al área de servicio de atención al cliente e identificar los criterios de los empleados y obtener información verídica de la situación actual de la empresa; sea reducción de credibilidad y cartera de clientes, la ausencia de capacitaciones al personal y la calidad del servicio al cliente tales motivos perjudican a que el área se desempeñe correctamente.

Para la elaboración de este trabajo se han tomado en cuenta varias etapas que ayudan a tener una mejor estructura, la justificación razón del por qué y para que se realizó esta investigación dentro de la empresa AGRO AEREO S.A, asimismo cuenta con varios objetivos partiendo desde lo general hacia los específico que permitió a esta investigación a obtener un resultado óptimo, además se sustenta con citas bibliográficas que tienen una estrecha relación con el tema y por ultimo cuenta con las técnicas aplicadas con sus respectivos resultados originándonos a las conclusiones oportunas.

DESARROLLO

La empresa AGRO AEREO S.A es una empresa privada que realiza actividades de fumigación aérea agrícola, opera especialmente en el cantón Buena Fe, al norte de la provincia de Los Ríos siendo su representante legal el Sr. Omar Juez, además de ser certificada por la empresa Global Gap, a su vez AGRO AEREO realiza operaciones de fumigación y también se dedica a la transportación aérea a través de fletes realizados en sus diversas aeronaves de pasajeros a nivel nacional e internacional, siendo su base de operaciones el aeropuerto José Joaquín De Olmedo en la ciudad de Guayaquil.

La empresa AGRO AEREO S.A además del servicio de transportación aérea también realiza actividades de producción agrícola de exportación de banano y palma africana observando la multifuncionalidad de la entidad, conjuntamente ofrece servicios de capacitación a pequeños, medianos y grandes productores de cultivo de ciclo corto, asimismo cuentan con equipos que disponen de señales satelitales que indican el rumbo al cual deben seguir con patrones preestablecidos para la fumigación con precisión, ayudando y contribuyendo con el cuidado del medio ambiente.

El presente caso de estudio se justifica bajo la importancia de determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa AGRO AEREO S.A del cantón Buena Fe, debido a que esta es la percepción de los clientes sobre el nivel de satisfacción de sus requerimientos, incluso en la actualidad la empresa no cuenta con una buena atención de servicio al cliente provocando insatisfacción en los consumidores, por los retrasos generados en la aplicación de productos debido a la falta de recursos económicos, ya que muchos clientes no pagan a tiempo por el servicio ofrecido y por tal motivo esto afecta la cobertura del mercado de la empresa.

La realización de este caso de estudio hará un aporte significativo para la empresa en determinar cuáles son las causas por el cual no existe una adecuada la atención al cliente. Además, se determinó que este caso de estudio fue factible porque contiene variedad de información importante e impactante en forma de artículos científicos, tesis, ensayos, etc. También la disposición del personal administrativo de la empresa y de los trabajadores fue fundamental para la investigación. Asimismo, lo que se busca es generar un impacto significativo en el ámbito laboral, contando con un grupo óptimo de trabajadores para llevar a cabo las diversas funciones y actividades dentro de la empresa.

El objetivo que se planteó en este estudio de caso es analizar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa para luego establecer si las labores de la misma y la atención a los clientes internos y externos genera la aceptación adecuada en cada uno de ellos, midiendo el grado de satisfacción en cada punto de atención para así conocer las virtudes y falencias del sistema de atención brindada actualmente, a su vez a través de esta investigación se logró determinar cuál es el actuar de los encargados del área en el momento de brindar sus servicios a los clientes , asimismo se consiguió información sobre aquellas herramientas y habilidades que son puesta en marcha para cumplir con la misión y visión, mantener la imagen y credibilidad empresarial.

En la empresa AGRO AEREO S.A uno de los principales problemas es la insatisfacción de los clientes, por los retrasos generados en la aplicación de productos debido a la falta de recursos económicos, ya que muchos clientes no pagan a tiempo por el servicio ofrecido y por tal motivo esto afecta la cobertura del mercado de la empresa posteriormente una menor facturación, pérdida de ingresos arrasando con los costos de la institución y su entorno competitivo se hace más ineficiente no cubriendo su cuota y beneficiando a la competencia.

Como lo define Villarreal Santos (2013), “La cobertura del mercado es la extensión hasta la cual un proveedor alcanza clientes potenciales en un área y apunta a tener una mayor extensión de puntos de venta” cabe destacar que mediante esta cobertura se precisa controlar los riesgos sin la necesidad de que se vendan los activos de la empresa, considerando que pueda ser intensiva, exclusiva o selectiva y su elección está íntimamente ligada a las características del producto y al comportamiento del consumidor debido a que se debe conocer los gustos y preferencias.

Según lo manifiesta Bravo , Lambretón , & Márquez , (2018), “los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa, por lo tanto, son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas, comerciales o industriales”, es por ellos que la empresa al no disponer de los recursos económicos suficientes afecta al proceso de producción y por ende no permite agregar valor en los servicios que ofrece la entidad.

Viéndose afectado el mercado de la empresa AGRO AEREO S.A genera una reducción de la credibilidad de la institución, debido a que al no cumplir los contratos pre- establecidos la cartera de clientes se reduce, ya que un cliente insatisfecho daña la rentabilidad empresarial, la reputación de la empresa y la dificultad para adquirir nuevos clientes, teniendo en cuenta que la cartera de clientes es una herramienta clave en el ámbito comercial y por ende los ingresos de la organización, la productividad de la empresa y su capacidad de pago también es afectado.

Para efecto de este caso definen a la cartera de clientes según Da Silva (2020), como “Una cartera de clientes es un archivo que cataloga, ordena y registra a los clientes de una empresa o negocio, ya sean actuales o potenciales.”. Esta es una herramienta muy útil para lograr los siguientes objetivos: maximizar la retención de compradores, aumentar la efectividad de las acciones para fortalecer los vínculos, conocer las necesidades de los usuarios. Al existir una

reducción de la cartera de clientes, la empresa no puede jerarquizar, priorizar contactos, poder personalizar la atención para generar nuevas oportunidades de venta, conocer cuáles son las necesidades de los usuarios y retener a la mayor cantidad posible de clientes leales.

Según tomadas las palabras de García (2017), argumenta que la rentabilidad empresarial “Es una medida de la eficiencia con la que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición, puede definirse genéricamente como la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada” es decir que la empresa al presentar dificultades como la reducción de la credibilidad de la misma, no aprovecha de sus recursos y no permite analizar la capacidad de generar beneficios y el uso eficiente de sus activos y recursos propios.

Otro problema evidente en la empresa AGRO AEREO S.A es la disminución de los ingresos programados, ya que afecta directamente a los objetivos generales estimados en la institución, incluyendo a las utilidades generadas por la actividad económica, haciendo menos competente a la empresa, ya que una disminución en los ingresos incluye también la reducción de beneficios, no permite aumentar los recursos y la riqueza de la compañía, por lo tanto se pierde la oportunidad de mejoras internas tanto en infraestructura como en productividad de la empresa.

Según lo manifiesta Alamar Belenguer & Guijarro Tormo(2018), la productividad de la empresa “Es la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que esta obtiene de la misma, por lo cual es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía”. La productividad en la empresa AGRO AEREO S.A no cumple con los objetivos empresariales, por lo cual provoca una disminución en los ingresos programados y no permite conocer cuál es el rendimiento actual que tiene y de la misma manera no permite saber cuan eficiente es la empresa en el proceso de transformación de los recursos.

En consecuencia, al disminuir el nivel de ingresos y rentabilidad de la empresa, se hacen presentes muchas falencias, siendo una de las principales la falta de pago a los proveedores directos e indirectos mismos que ya no entregan la cantidad necesaria de insumos y productos que se utilizan a diario en la prestación del servicio de fumigación, teniendo como resultado por el incumplimiento de los pagos establecidos, el pago de interés adicional, además de interrumpir la cadena de suministros lo que ocasiona retrasos en los tiempos programados por los productores lo que les perjudica al final de la producción.

Los proveedores como lo manifiesta de Kotler & Armstrong (2013) “es como un eslabón importante en la red general de todas las empresas de entrega de valor al cliente; estos proveen a las empresas los recursos necesita para producir sus bienes y servicios”. Al no contar con proveedores en la empresa los resultados finales se verán afectados, así como el servicio al cliente y el valor de la cadena de suministro, por ello es considerable el valor que aporta en las organizaciones proporcionando grandes ventajas como el ahorro en costes y la fluidez en el proceso comercial.

Dentro de la empresa AGRO AEREO S.A no cuentan con los insumos necesarios y se ven obligados a reducir las horas de trabajo en todas sus áreas y por ende una reducción en los salarios del personal e ingresos en general, viéndose limitados a tomar decisiones con los recursos que se tienen a disposición, actuando en ocasiones de manera obligada a reducir el talento humano y en los mayores de los casos recorte de personal aumentando la tasa de desempleo afectando no solo a la empresa sino también al ingreso de las familias.

Chiavenato (2009) argumenta que el talento humano “es el capital humano, el patrimonio invaluable que una empresa, organización o institución puede tener para alcanzar la competitividad y el éxito”. Es aquí donde radica uno de los principales problemas que se evidencia en la empresa

AGRO AEREO S.A visto que en ciertas ocasiones se ven obligados a reducir su talento humano, lo cual provoca que se pierda la oportunidad de hacer cumplir con los objetivos establecidos haciendo que los trabajadores se sientan desmotivados y a la vez no comprometidos con las políticas de la empresa.

La empresa AGRO AEREO S.A posee bajos ingresos debido a la rotación continua de los clientes y baja capacidad de solvencia por excesivos gastos se genera un problema mayor el cual es la falta de mantenimiento a las pistas de aterrizaje y abastecimiento, además de que muchas de las aeronaves en reiteradas ocasiones tienen que dejar de operar por la falta de algún repuesto o de algún mantenimiento inadecuado lo que incrementa los gastos, situaciones peligrosas, problemas en los equipos tecnológicos y los riesgos de accidente que a futuro se convierten en pasivos.

Según lo determina Macias (2020) la capacidad de solvencia “Es el pilar que sostiene toda la estructura productiva, administrativa y comercial; y la que asegura los recursos para cubrir todas las operaciones realizadas por la empresa”, por lo tanto, si la empresa es insolvente, no tendrá los activos necesarios para respaldar sus pasivos, como: el mantenimiento de pistas de aterrizajes, aeronaves, infraestructura y los equipos tecnológicos de la empresa, entre otros, por lo cual aumenta los gastos y se reduce su capacidad de solvencia.

Para efecto de este caso define a los pasivos de una empresa según Renting Colombia (2021) “Son las obligaciones que tiene la empresa hacia cualquier otro tercero (persona natural o jurídica) y generan una obligación de pago a corto, mediano o largo plazo”, es así como la empresa se ve afectada debido a que no posee con un sistemas de cobros actualizados que les permita mantener sus ingresos y que no provoque que los problemas se conviertan en pasivos como consecuencia de transacciones o eventos pasados.

Dentro de la organización AGRO AEREO S.A existe una reducción de sueldos y salarios lo que provoca la insatisfacción de los subordinados originando un bajo rendimiento en sus labores cotidianas, disminución de la producción y en muchos de los casos optan por renunciar y cambiarse a empresas de la competencia, este es el caso de los pilotos que, al no contar con un seguro de vida, además de que sus salarios son bajos se les reduce aún más, siendo estas desvinculaciones otro problema ya que habría que pagar finiquitos y demás indemnizaciones.

Según Pérez Torres (2018) afirma que la insatisfacción laboral “Es una respuesta negativa del trabajador hacia su desempeño, esto implica que esta actividad sea percibida como algo desagradable”. Se puede aseverar que es aquí donde se origina una serie de inconvenientes, como el bajo rendimiento de los subordinados aparte de que afecta a la salud mental de los mismos, provoca desmotivación o falta de interés por el trabajo induciendo a que incumpla con sus funciones de forma habitual, por lo que la empresa tiene como obligación tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

La empresa AGRO AEREO S.A al no contar con un mantenimiento adecuado genera que los riesgos de avería se multipliquen drásticamente, como mayores costos a largo plazo, equipo no maximizado, tiempo de inactividad, fallas en los equipos tecnológicos mismos que son necesarios para el trabajo en general en todos los ámbitos de la empresa, ya que sin tecnología ninguna aeronave puede moverse incluso la conexión satelital en ocasiones ha fallado, tanto que ha provocado que los pilotos se desubiquen de sus coordenadas teniendo que regresar urgentemente a las pistas perdiendo horas significativas de trabajo.

Enciclopedia Económica (2017) manifiesta que los recursos tecnológicos hacen referencia “a los medios que utilizan la tecnología con la finalidad de llevar a cabo un propósito”. Desde esta perspectiva los recursos tecnológicos ayudan a la empresa a optimizar procesos, tiempo, recursos

humanos, agilizando el trabajo y tiempo de respuesta, asimismo posibilitan y facilitan las labores en la cadena productiva de la compañía, sin embargo, al presentar fallos en los equipos tecnológicos no se puede llevar adecuadamente los procesos administrativos, financieros etc.

Otro de los problemas al no tener capacidad de pago en la empresa AGRO AEREO S.A es la pérdida de los seguros de vuelo y de mantenimiento siendo una pieza clave de la infraestructura social actual, ya que ayuda a reducir el impacto negativo de un posible contratiempo y también necesarios para proteger la infraestructuras y aeronaves, puesto que las labores de fumigación aérea presentan un alto riesgo de accidentes, por lo que siempre es necesario estar protegidos como empresa en pólizas de seguro para enfrentar sucesos inesperados que puedan ocurrir ya sea en horas laborales o fuera de ella.

Según Maldonado (2016) considera que “las pólizas de seguro son un tipo de contrato por el cual una Compañía Aseguradora asume el riesgo de su asegurado, dentro de unos límites acordados, mediante el cobro periódico de una prima o pago adelantado”. No obstante, al perder las pólizas de seguro, la empresa AGRO AEREO S.A no puede asumir los riesgos y proporcionar protección para sus activos como: algún evento que implique daños en su infraestructura, accidentes en las aeronaves, robo y asalto.

Debido a todo este sistema fallido de cobros y pagos en la empresa AGRO AEREO S.A están ligados directamente a la insatisfacción en los clientes, donde la empresa no está teniendo buenos resultados de su actividad económica, no produciendo utilidades, por ende la no consecución u obtención de logros empresariales, además de la reducción e incumplimiento de la misión y la visión establecida para alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo la cual afecta directamente al presupuesto general programado, el crecimiento y el desarrollo futuro de la empresa.

Según Hurtado Guevara & Ampedro Guamán (2017); “un presupuesto especifica una estimación sistemática y programada de las condiciones operativas y los resultados alcanzados por una empresa durante un período de tiempo específico.”. Se puede aseverar que los presupuestos programados en la empresa no se cumplen adecuadamente, por motivos de que presenta reducción en la cartera de clientes, disminución de ingresos programados, falta de pólizas de seguro y mantenimientos, insatisfacción en el personal, falta de pagos a proveedores entre otros motivos.

Para la realización del presente trabajo se empleó la metodología de investigación descriptiva, que de acuerdo a Martínez(2018); Tipo de investigación que pretende describir ciertas características esenciales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para poder establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos estudiados, proporcionar información sistemática y comparable con otras fuentes. Es decir, que la investigación descriptiva manifiesta las razones y componentes principales por la que se producen los problemas y la situación actual por la que atraviesa el área de servicio de atención al cliente, a través de los instrumentos de recolección de información como la entrevista aplicada al gerente general y la encuesta a los trabajadores de la empresa, donde se pudo obtener información relevante y pertinente para realizar la investigación correspondiente.

La entrevista según Ortega (2020);

Es una de las técnicas de recolección de información a través de la conversación directa y en profundidad entre entrevistadores y encuestados. Tiene el mismo propósito que una encuesta: recolectar información, pero aquí la interacción es individual.

Con la implementación de los instrumentos de recolección de información se obtuvo información necesaria y relevante proporcionados mediante la entrevista y la encuesta aplicada al

gerente general y los trabajadores de empresa AGRO AEREO S.A, con la finalidad de identificar y analizar aquellos factores internos que inciden en el área de la atención al cliente de la entidad, donde cuyos datos más importantes y de mayor relevancia obtenidos de las personas entrevistadas, se presentan a continuación:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la empresa AGRO AEREO S.A

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo describiría usted la atención al cliente que maneja actualmente la empresa?	Eficiente en cuanto a buen trato y deficiente al ámbito de cumplimiento.
2	¿Qué tipo de estrategias está dispuesto a utilizar para mejorar la atención al cliente?	Contratación de nuevos proveedores y extender la cobertura de créditos.
3	¿Cuáles son los factores más importantes que usted toma en consideración para evaluar al personal encargado de la atención al cliente?	Presentación personal, imagen empresarial, cordialidad, solidaridad, empatía y equidad.
4	¿Qué consecuencias ocasiona el deficiente servicio de atención al cliente en la empresa?	Es muy probable que ocasione la pérdida de credibilidad y bajos ingresos.
5	¿Qué métodos emplearía usted para adquirir y fidelizar nuevos clientes?	Utilizar herramientas tecnológicas como las redes sociales y comunicación de forma transparente
6	¿Qué acciones utilizaría para recuperar clientes perdidos por causa de una pésima atención a los usuarios?	Examinar los motivos de la pérdida de clientes, crear ofertas especiales, reforzar la atención al cliente.
7	¿Cuál es su actuar como gerente, si un cliente insatisfecho realiza quejas constantes por el inadecuado servicio de atención al cliente?	Investigaría la situación antes de tomar decisiones, pues existen clientes problemáticos que nunca están satisfechos.
8	¿Cuál sería el impacto si los problemas de atención al cliente continúan en la empresa?	Tendría que empezar conversando con el personal a cargo y de ser necesario tomar conectivos

Fuente: *Entrevista aplicada al gerente de la empresa AGRO AEREO S.A”.*

Elaborado por: *Evelyn Del Carmen Avilez Albán*

Al analizar la entrevista realizada al gerente de la empresa AGRO AEREO S.A, se puede determinar que si se tiene conocimiento absoluto de los problemas que actualmente existen en el área de servicio de atención al cliente, considerando que no existe un servicio al cliente competente y oportuno, además de proporcionar productos y servicios tecnológicamente avanzados, no ayuda a la organización a garantizar el éxito, posteriormente el gerente manifestó que en cuanto al servicio de atención al cliente no es excelente lo que genera la no optimización de los recurso a través de los clientes satisfechos ya que no solo compran más sino que tampoco recomiendan los servicios que ofrece la empresa a otras personas y es aquello lo que AGRO AEREO S.A como empresa busca mejorar.

El gerente de la empresa AGRO AEREO S.A dio a conocer que el trabajo que se realiza no es fácil, debido a que tienen que tratar diariamente con los clientes insatisfechos por la ineficiencia del servicio de atención al cliente, generando que estos usuarios dañen la reputación de la empresa y la rentabilidad de la misma induciendo a un déficit económico en la empresa, provocando reducción en los ingresos estipulados, reajuste de las horas de trabajo, insatisfacción en el personal por retrasos en los pagos de honorarios, falta de pago a los proveedores etc.

Al aplicar la encuesta al personal se obtienen los siguientes datos:

Tabla 2

Calidad de la atención al cliente de la empresa AGRO AEREO S.A

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	2	20%
Regular	5	50%
Indeficiente	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa AGRO AEREO S.A.

Elaborado por: Evelyn Del Carmen Avilez Albán

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal de la empresa AGRO AEREO S.A se establece que la mayoría de los subordinados consideran que la calidad de la atención al cliente es regular, es decir, que no logra satisfacer las necesidades de los usuarios de los productos y servicio que ofrece la empresa y por ende no permite obtener beneficios como clientes leales y satisfechos, ahorros en gestión de quejas y reclamaciones, diferenciación con respecto a la competencia y además que no permite resolver los problemas o dilemas de una manera eficiente.

Tabla 3

Capacitación al personal encargado de la atención al cliente

Opciones	Frecuencia	%
Siempre.	0	0%
Casi Siempre.	0	0%
De vez en cuando.	5	50%
Casi nunca.	4	40%
Nunca.	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa AGRO AEREO S.A

Elaborado por: Evelyn Del Carmen Avilez Albán

Como se evidencia en los resultados obtenidos de la tabla 3 se puede puntualizar que las capacitaciones al personal encargado de la atención al cliente las hacen de vez en cuando y no de una manera constante, debido a que los clientes de hoy en día están más informados, conectados y consientes del tipo de servicio que quieren, incluso cuando no están seguros de qué es lo que necesitan realmente, de tal manera que la empresa al no capacitar a su personal, no logra proyectar un buen servicio en el área de atención al cliente, no les permite aumentar el nivel de confianza de los usuarios, no aumenta la rentabilidad de la organización y en consecuencia no mejora la comunicación entre el cliente y la organización.

Tabla 4*Tiempo que se debería capacitar a todo el personal de la institución*

Opciones	Frecuencia	%
Quincenal	2	20%
Mensual	3	30%
Trimestral	5	50%
Semestral.	0	0%
Otros períodos.	0	0%
Total	10	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa AGRO AEREO S.A**Elaborado por: Evelyn Del Carmen Avilez Albán*

Al analizar los resultados obtenidos en la tabla 4 de la encuesta, se evidencia que gran parte de los empleados consideran que las respectivas capacitaciones a todo el personal de la institución deberían ser cada tres meses, puesto que al no tener una correcta capacitación continua en los subordinados no les permitirá planear, mejorar, y realizar de manera más eficiente las tareas asignadas, además de integrarse con el resto de las áreas de la organización, teniendo en cuenta que al no preparar y entrenar a todo el personal de la entidad no otorga una buena imagen empresarial.

CONCLUSIONES

El nivel de insatisfacción en los clientes de la empresa AGRO AEREO S.A es notorio, puesto que no existe un buen servicio de atención al cliente en la empresa que les ayude a despejar dudas y dar soluciones a sus problemas, es decir, que la empresa al no tener una atención al cliente adecuada, y eficaz con los consumidores no ayuda a retener la clientela y peor aún fidelizarla , asimismo la empresa, no realiza las capacitaciones correspondiente a todo el personal generando que los usuarios se sientan inconforme por el trato recibido.

Los problemas que actualmente existen en el área de servicio de atención al cliente, aún no han sido resueltos tomando en cuenta que no existe un servicio al cliente competente y oportuno, lo que ha provocado que no se aproveche al máximo los recursos a través de la satisfacción de los clientes, ya que estos no solo compran más, sino que tampoco recomiendan a otras personas los servicios que ofrece la empresa y es aquello lo que AGRO AEREO S.A como empresa busca mejorar.

La calidad del servicio al cliente es regular, es decir, que el personal encargado de dicha área en la empresa no cumple con las estrategias principales para garantizar la plena satisfacción de los clientes, lo que impide que las actividades no se ejecuten de manera rápida y eficaz, ya que no tiene una visión clara de cómo llevarlas a cabo, haciendo que se modifiquen toda las acciones previstas a realizar en la organización y que las estrategias no sean la más adecuada para el desempeño del área.

Los trabajadores encargados del área de servicio de atención al cliente manifiestan que no reciben las capacitaciones de una manera periódica sino que por lo contrario las capacitaciones en la institución son escasas, así como también la empresa no cuenta con programas de entrenamiento laboral efectivos en el servicio de atención al cliente, ocasionando que los usuarios no decidan ir

más a la empresa por el ineficiente servicio, no recomienden a la institución y terminen siendo clientes de las competencias de tal manera que termina afectando a la economía de la organización y la credibilidad de la misma.

Bibliografía

- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). *Productividad en la Empresa* . Resultae.
- Bravo , M., Lambretón , V., & Márquez , H. (2018). *INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS*. México: Pearson.
- Carbadillo, A. (4 de Mayo de 2021). *Zona Económica* . Obtenido de Zona Económica : <https://www.zonaeconomica.com/definicion/costos>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion Del Talento Humano*. México.
- Da Silva, D. (25 de eptiembre de 2020). *Zendesk*. Obtenido de Una cartera de clientes es un registro que permite ordenar y clasificar a los clientes de una empresa o negocio, ya sean actuales o potenciales. Es una herramienta muy útil para trabajar en los siguientes objetivos:: <https://www.zendesk.com.mx/blog/cartera-de-clientes/#:~:text=Una%20cartera%20de%20clientes%20es,cantidad%20posible%20de%20compradores%20leales>.
- Enciclopedia Económica. (27 de Julio de 2017). *Enciclopedia Economica*. Obtenido de Enciclopedia Economica: <https://enciclopediaeconomica.com/recursos-tecnologicos/>
- García, F. (2017). *FINANZAS CORPORATIVAS EN LA PRÁCTICA*. Madrid: DELTA Publicaciones.
- Hurtado Guevara, R. F., & ampedro Guamán, J. A. (2017). Presupuesto y gestión de liquidez de la empresa SANDANIEL extractora San Daniel Cía. LTDA. Del cantón La Concordia. *Presupuesto y gestión de liquidez de la empresa SANDANIEL extractora San Daniel Cía. LTDA. Del cantón La Concordia*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- L. F. (2010). *Psicología para el docente* . México.
- Macias. (23 de Abril de 2020). *Circulantis*. Obtenido de Circulantis: <https://circulantis.com/blog/solvencia-financiera/>

- Maldonado, Y. (20 de Septiembre de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Pólizas de seguros: <https://economipedia.com/definiciones/poliza-de-seguros.html>
- Martinez. (24 de Enero de 2018). *Lifeder*. Obtenido de Investigación descriptiva: definición, tipos y características.: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Ortega, C. (2020). *QuestionPro*. Obtenido de Cuál es la diferencia entre encuestas y entrevistas: <https://www.questionpro.com/blog/es/cual-es-la-diferencia-entre-encuestas-y-entrevistas/>
- Peréz Torres, V. (2018). *Calidad total en la atencion al cliente - Pautas para garantizar la excelencia en el servicio* . Madrid: Editorial Vigo.
- Renting Colombia. (21 de Octubre de 2021). *Renting Colombia*. Obtenido de ¿En qué consisten los pasivos de una empresa? + Ejemplos: <https://www.rentingcolombia.com/blog/pasivo-activo-y-patrimonio>
- Reyes Ponce , A. (2019). *ADMINISTRACION MODERNA*. México.
- Villarreal Santos, J. I. (2013). Plan de marketing y cobertura de mercado. *Plan de marketing y cobertura de mercado*. Uniandes, Santo Domingo.

ANEXOS

Anexos N.º 1

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA AGRO AEREO S.A.

Objetivo: Identificar y analizar factores internos que inciden en la atención al cliente en la empresa AGRO AEREO S.A

1. ¿Cómo describiría usted la atención al cliente que maneja actualmente la empresa?
2. ¿Qué tipo de estrategias está dispuesto a utilizar para mejorar la atención al cliente?
3. ¿Cuáles son los factores más importantes que usted toma en consideración para evaluar al personal encargado de la atención al cliente?
4. ¿Qué consecuencias ocasiona el deficiente servicio de atención al cliente en la empresa?
5. ¿Qué acciones utilizaría para recuperar clientes perdidos por causa de una pésima atención al cliente?
6. ¿Cuál es su actuar como gerente si un cliente insatisfecho realiza quejas constantes por el inadecuado servicio de atención al cliente?
7. ¿Cuál sería el impacto si los problemas de atención al cliente continúan en la empresa?
8. ¿Qué métodos emplearía usted para adquirir y fidelizar nuevos clientes?

Anexo N.º 2

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA AGRO AEREO S.A

Objetivo: Identificar los criterios de los empleados y obtener información verídica de la Situación actual de la Empresa

1. ¿Cómo calificaría usted la calidad de la atención al cliente de la empresa?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

2. ¿Con que frecuencia se capacita al personal encargado de la atención al cliente?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) A veces
- d) Rara Vez
- e) Nunca

3. ¿Qué tan importante considera usted recibir capacitaciones de manera periódica en la empresa?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Moderadamente importante
- d) Poco importante
- e) No es Importante

4. ¿Cada que tiempo considera usted que se debería capacitar a todo el personal de la institución?

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) Trimestral
- d) Semestral

e) Anual

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el desempeño de los representantes de atención al cliente?

a) Totalmente Satisfecho

b) Satisfecho

c) Algo satisfecho

d) Insatisfecho

e) Totalmente Insatisfecho

6. ¿Recibe asesoría o ayuda por parte de los otros departamentos cuando usted lo necesita?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) De vez en cuando

d) Casi nunca

e) Nunca

7. ¿Qué tan calificados están los miembros de su equipo para sus puestos de trabajo?

a) Extremadamente calificados

b) Muy calificados

c) Un poco calificados

d) No tan calificados

e) Nada calificados

8. ¿Qué tan importante considera usted que la empresa se actualice a los avances tecnológicos?

a) Muy importante

b) Importante

c) Moderadamente importante

d) Poco importante

e) No es Importante

9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en la compañía que labora?

a) Totalmente Satisfecho

- b) Satisfecho
- c) Algo Satisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Totalmente Insatisfecho

10. ¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de los empleados?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) De vez en cuando
- d) Casi nunca
- e) Nunca

Anexo N.º 3

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE



Consulta de RUC

RUC: 0990009228001 Razón social: AGRO AEREO S.A.

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO** Nombre comercial: AGRO AEREO S.A.

Representante legal

Nombre: JUEZ ZAMBRANO OMAR JAVIER
Cédula/RUC: 1200575163

Actividad económica principal

CULTIVO DE BANANOS Y PLÁTANOS.

Tipo contribuyente

Subtipo contribuyente

SOCIEDAD

BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

Clase contribuyente

Obligado a llevar contabilidad

ESPECIAL

SI

Fecha inicio actividades

Fecha actualización

Fecha cese actividades

16/05/1959

10/09/2020

Agente de retención

SI

Activar Windows
Ve a Configuración para activar

Anexo N.º 4

Carta de autorización

Babahoyo, 21 de febrero del 2022

Ing.

Luis Velázquez

JEFE DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AGRO AEREO S.A

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **AVILEZ ALBÁN EVELYN DEL CARMEN**, con cédula de identidad 120767175-9, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA AGRO AEREO S.A DE LA CIUDAD DE QUEVEDO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Luis Antonio Velásquez
QUEVEDO
25/02/2022



Avilez Albán Evelyn Del Carmen
120767175-9

Anexo N.º 5

Reporte del urkund



Document Information

Analyzed document	AVILEZ ALBAN EVELYN DEL CARMEN-URKUND.pdf (D131189183)
Submitted	2022-03-22T16:19:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	eavilez759@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	jcaicedo.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7643/1/UTC-PIM-000329.pdf Fetched: 2021-12-21T05:53:11.3000000	 1
W	URL: https://www.agroaereo.com/ Fetched: 2022-03-22T16:21:08.8200000	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Caso de estudio- Romo Natanael.docx Document Caso de estudio- Romo Natanael.docx (D112834360) Submitted by: ndromo@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	 2