



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

PROCESO DE ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA MAXITEL -

AGENCIA BABA

ESTUDIANTE:

NOHELY LISBETH RICAURTE ZURITA

TUTOR:

TERRANOVA BORJA GALO FERNANDO

AÑO 2022

Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	4
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
MARCO METODOLÓGICO	17
RESULTADOS	18
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	20
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	27

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa “Maxitel” ubicado en el cantón Baba, provincia de Los Ríos se ha podido encontrar una serie de problemas, los cuales fueron encontrados a través de la realización del proceso de prácticas profesionales, los inconvenientes antes mencionados se encuentran relacionados con el proceso de abastecimiento de equipos y maquinarias que se tiene dentro del mismo, debido a que para adquirir los servicios de una empresa proveedora de internet eficiente, con los equipos más actuales del mercado, que ofrezca una conexión fluida, garantice un ancho de banda que permita enviar y recibir archivos, ver videos y mantener una video-conferencia sin que se caiga la señal se ha convertido en un reto casi imposible.

Dentro de la empresa “Maxitel” se ha podido evidenciar una serie de problemas, entre los principales se hace mención a inconvenientes relacionados con el abastecimiento de la empresa, debido a que no existen muchos productos dentro de las bodegas de la misma que sea capaz de satisfacer las demandas que se producen al momento de adquirir algún producto, debido a que es muy elevada puesto a que es una de las empresas encargada de ofertar este tipo de servicios dentro del cantón y sus alrededores, causa serios problemas y consecuencias que afectan directamente sus ingresos y reputación.

Por otra parte, también se puede evidenciar la falta de herramientas de trabajo que son de gran utilidad para el manejo tanto dentro de la empresa “Maxitel” como de sus colaboradores que salen a recorrer las calles, además, cuenta con pocas herramientas, solo las básicas para realización de las conexiones y estas se encuentran en mal estado, parchadas y oxidadas, el mal estado en las que se encuentran puede ocasionar en los

empleadores accidentes graves que lamentar e instalaciones poco seguras dentro de los hogares que pagan por este servicio de internet.

Otro de los motivos por los que se procedió a la realización del presente estudio de caso es debido a la ausencia de capacitación dentro de atención al cliente y una mala administración que se tiene dentro de la misma, ya que al no contratar a personas que tengan algo de experiencia en el área o que puedan ser previamente capacitados causa que no tengan el mismo rendimiento por igual dentro del departamento o área de trabajo provocando retrasos al momento de la realización de sus actividades en el final de jornada.

Son todos estos inconvenientes enlistados en los párrafos anteriores los que afectan tanto administrativamente como también a la parte financiera ya sea por demora en solucionar el inconveniente o porque los técnicos no alcanzaron a llegar en el día y hora preestablecido los clientes tienden a cancelar sus pedidos y no se producen los ingresos necesarios para la sostenibilidad de la empresa, muy aparte también influye en la reputación ciudadana que se crea en relación a las demás organizaciones que se encuentran dentro del ambiente del sector.

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente estudio de caso denominado Proceso De Abastecimiento En La Empresa Maxitel - Agencia Baba se lo realiza debido a que en la actualidad la empresa ubicada en la ciudad de Baba, Provincia de Los Ríos, consta con un sinnúmero de irregularidades que ocasionalmente generan controversia dentro de la empresa y hacia sus clientes, ocasionando problemas que se encuentran ligados a la manera en cómo se administra el abastecimiento de los productos y servicios y además, del equipo con el que cuenta actualmente para laborar.

Este estudio de caso es importante debido a que para una empresa de esta índole al poseer una amplia gama de productos y servicios a ofrecer y una vasta cadena de clientes que deben de atender es un reto que enfrentan diariamente, que deben de superar y en el camino mejorar si es que quieren seguir dentro del negocio debido a que el mercado del acceso a internet se ha vuelto muy demandante y la mayoría de empresas proveedoras de red no se encuentran preparadas para enfrentarse a los cambios actuales, ya que sus equipos no cuentan con la capacidad para soportar muchas conexiones a la vez.

El presente escrito beneficia en gran medida a la empresa Maxitel - Agencia Baba, ya que lo redactado servirá de base para poner en conocimiento de la administración los problemas suscitados con el abastecimiento de equipos y maquinarias y niveles de stock, el alcance de dichos inconvenientes encontrados y las repercusiones en la parte de los ingresos y la reputación que se está formando en el público objetivo en comparación con otras empresas del entorno que prestan los mismos servicios.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general

- Analizar el proceso de abastecimiento de la empresa “Maxitel” del cantón Baba, provincia de Los Ríos.

Objetivos específicos

- Identificar los problemas presentados dentro de la empresa “Maxitel” a causa del abastecimiento con el que cuenta actualmente.
- Detallar los inconvenientes encontrados durante la identificación de sus problemas de la empresa “Maxitel”.
- Analizar las repercusiones a nivel empresarial que conllevan los inconvenientes encontrados en la empresa “Maxitel”.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Para efecto de la realización de este estudio de caso denominado Proceso De Abastecimiento En La Empresa Maxitel - Agencia Baba, provincia de Los Ríos, se basó en la línea estipulada en los estatutos internos de la universidad que lleva por título “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control”. Cuya sub-línea es “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas” debido a que se analizara el estado interno de una institución que brinda servicios de forma privada.

MARCO CONCEPTUAL

La empresa que lleva por nombre “Maxitel” es una empresa que se desenvuelve mayormente en el ámbito comercial específicamente en la compra y venta de productos y prestación de servicios, que nació en el Ecuador en el 2008 ubicado geográficamente en el Cantón Baba perteneciente a la provincia de los Ríos, dedicándose al negocio de las telecomunicaciones, encargado de proveer servicios de conectividad de internet a la comunidad en la que se encuentra y sus recintos aledaños.

Esta empresa actualmente oferta a sus consumidores una gran variedad de productos y servicios que son utilizados mediante una red satelital o redes de fibra óptica que comúnmente se lo conoce como internet para poderle dar a sus clientes la oportunidad de disfrutar una cantidad de servicios como televisión, servicio de internet, servicio técnico.

El objetivo principal de la empresa “Maxitel” es el de brindar un servicio de buena calidad a los habitantes del cantón Baba ofreciéndole productos y servicios que sean completamente accesibles para el consumidor que los solicite, sin embargo debido al largo tiempo que se encuentra en el mercado y a la experiencia que ha podido ir adquiriendo con el pasar de los años actualmente se ha vuelto una de las principales empresas en proveer servicio de internet dentro del Cantón y sus recintos aledaños.

Estos últimos años la empresa “Maxitel” ha venido presentando una serie de inconvenientes los cuales han puesto en tela de duda la credibilidad sobre el buen servicio que esta empresa promete ofertar a sus usuarios debido a ciertos incidentes ligados directamente al abastecimiento de productos trayendo como consecuencia una serie de inconvenientes que abarcan algunas áreas que se manejan dentro de esta distinguida empresa.

Una de los principales problemas que se puede observar al momento de realizar un análisis general en la empresa es que debido a la gran demanda de consumidores que actualmente existe en base a la necesidad de adquirir un servicio de internet dentro del hogar, existen temporadas donde al momento que la empresa pone en oferta los precios de instalaciones logrando tener una buena acogida de clientes.

Pero debido a las ofertas dicha empresa genera alrededor de 40 a 50 clientes semanales lo cual provoca en la misma grandes problemas en relación al abastecimiento dentro de la institución ya que dicha organización no cuenta con los equipos suficientes que permitan abastecer esa cantidad de usuarios en el tiempo requerido irrespetando su política la cual indica que la instalación de sus equipos se dará en plazo entre 24 a 48 horas laborables.

Según las palabras expuestas por (Prieto & Ramirez , 2019), el abastecimiento de productos es un conjunto de actividades que se desarrollan en relación al servicio y colaboración que este tiene en distintas áreas ya que comprende una serie de información basadas en el producto y capital que este abarca comprometiendo el ciclo de su vida útil con la finalidad de atender las necesidades de los consumidores logrando así tener una mejor rentabilidad.

Es por ello que es muy importante que dentro de una compañía esta cuente con el abastecimiento de productos necesarios para cumplir con las demandas de consumidores que se tengan logrando así cumplir con su objetivo de brindar un servicio de calidad a cada usuario que se acerca a solicitar la adquisición del mismo obteniendo así una mejor y excelente rentabilidad para la empresa o compañía en cuestión.

Según (Barcelli & Gomez, 2017), es muy importante que una empresa se encuentre muy bien abastecida de productos puesto que esto permitirá que el nivel de

servicios que dicha empresa oferte sea el adecuado y se encuentre acorde a las exigencias de los usuarios permitiéndole de esta manera tener una buena imagen de la misma frente a otras empresas generando grandes ganancias debido a la cantidad de clientes que recibe por su servicio.

Continuando con la redacción de los problemas encontrados en la empresa “Maxitel” otro de los inconvenientes producidos por el poco abastecimiento de equipos y que afecta de manera directa la imagen de la empresa en general es la reutilización de equipos que previamente fueron ocupados en otros usuarios y debido a algún error técnico el usuario pidió su cambio inmediato devolviendo el anterior.

La empresa comercial “Maxitel” al no encontrarse debidamente preparada con el abastecimiento de productos necesarios que le permitan cumplir con cada uno de los usuarios que ingresan a la empresa para adquirir el servicio de internet se ven en la obligación de reutilizar equipos que han sido previamente retirados a otros usuarios ya sea por sustitución de otra empresa o por algún daño temporal que sus equipos han sufrido, provocando que los usuarios nuevos se sientan insatisfechos con esta decisión ya que consideran que al pagar un servicio sus equipos deben ser totalmente nuevos para que no haya fallas en un futuro cercano.

Según (Corcione, 2017) para que una empresa cuenta con la debida confianza de sus clientes se debe tener dentro de la misma una constante revisión de materiales para de esta manera la empresa pueda llevar un control de aquellos productos o materiales que posiblemente vinieron defectuosos desde fabricas para que de esta manera se reduzca la salida de estos productos en mal estado y así no se pierda la credibilidad de calidad frente a sus clientes y empresas competidoras.

Al momento que los usuarios se dan cuenta que sus equipos son reutilizados de otro usuario o que su tiempo de instalación ya sobrepaso el límite que la empresa aseguro darles, presentan su molestia a la empresa y en muchas ocasiones debido a que no le ofrecen un buen equipo o una solución favorable estos usuarios solicitan la devolución inmediata de su pago amenazando de contratar a otra compañía de internet provocando que de esta manera la empresa baje su nivel de clientes.

Continuando con el relato de los problemas encontrados dentro de la empresa “Maxitel”, otro de los problemas que afecta la institución y se encuentra directamente ligado al abastecimiento de productos es la demora en el tiempo de importación de los productos a la empresa puesto que una de las razones por la que la empresa no dispone de suficientes equipos es la gran espera que la empresa debe de tener desde que los equipos salen de otros países y realizan su proceso de llegada al Ecuador.

Como lo menciona (Paredes, 2020) Realizar el procedimiento de importación es considerado como una serie de niveles largos y tediosos, estos procesos se deben de realizar con toda la cautela posible para que no se presenten contrariedades y puedan ocasionar que se pierda los productos encargados y que así lleguen dicha mercancía a la mano del comprador en el menos tiempo posible, dichos procesos siempre se deben manejar respetando y presentando los documentos que se solicitan donde se detalla datos del comprador, vendedor, tipo y peso de la mercadería, así como también los plazos en los que demorara el envío de la misma.

Ya que la empresa al comprar equipos que vienen de manera internacional tiene que esperar que la aduana realice su proceso completo de revisión y aceptación para dicho equipo ingrese al lado ecuatoriano y se pueda distribuir a las diferentes zonas que han destinado para su llegada, pero debido este proceso se retrasa en ocasiones por ciertos

inconvenientes que suceden en su llegada provoca que la empresa no pueda realizar su proceso de instalación completo.

En consecuencia al problema relatado anteriormente se puede encontrar otro problema ocasionado por la ausencia de abastecimiento de equipos ya que aunque la empresa cuente con el personal calificado para atender y brindar una atención de calidad, en ciertas ocasiones al personal de la empresa se le hace difícil lograr convencer y hacer entender a los usuarios de que los equipos en ocasiones demoran debido a ciertos retrasos que hay en la aduana retrasando las instalaciones o arreglos en los hogares de quienes lo solicitan.

En muchas ocasiones para que este retraso no se vuelva un molestia para los usuarios la empresa le brinda la solución de reutilizar un producto antiguo de manera temporal hasta que su equipo nuevo llegue al país y pueda ser previamente cambiado, sin embargo ciertos usuarios ven esta solución como un engaño ya que creen que nunca se les va a cambiar el equipo reutilizado tachando a la empresa de incompetente y de brindar un mal servicio al cliente.

(Tayrum, 2019), señala que el servicio de atención al cliente se trata en su totalidad de satisfacer las necesidades y expectativas que el cliente desee, sin cruzarse la línea del respeto, amabilidad y profesionalismo; sin embargo en la actualidad se tiene un concepto más complejo sobre la atención al cliente puesto que se afirma que actualmente esta atención se encuentra más relacionada a las estrategia comercial que se tenga dentro de una empresa direccionadas de manera general a las necesidades y al valor agregado que dicho cliente le dé a la empresa.

En el momento en que los usuarios acusan a la empresa de brindar una mala atención al cliente por los retrasos en cuanto al abastecimiento, los empleados encargados

de esta área tratan de buscar una solución viable que logre que tanto la empresa como los usuarios lleguen a un acuerdo sin obtener malos resultados para ninguno de las partes, más sin embargo existen usuarios que se niegan alguna solución provocando que exista un clima laboral poco favorable dentro de la empresa provocando que los usuarios decidan cancelar el contrato que previamente habían adquirido hace un tiempo atrás.

Según (Carzo, 2020) un buen clima laboral tanto entre los empleados de cierta institución o los clientes ligados a la misma beneficia no solo a los involucrados sino a toda la organización en general, es por ello que de manera constante dentro de las organizaciones se buscan estrategias y métodos para evitar en la mínima cantidad posible que haya algún tipo de conflicto para que se pueda mantener un buen clima laboral generando una mejor productividad y resultados positivos frente a las ganancias de dicha institución.

Prosiguiendo con la redacción de los problemas como resultado al poco abastecimiento de productos se puede decir que otro de los inconvenientes que se presentan y que afectan directamente y en mayor parte al área del personal de soporte técnico de la empresa “Maxitel” es el retraso que estos empleados obligatoriamente tienen que pasar causando demoras en atender al cliente y solucionar el problema por el cual se solicitó la visita al hogar de los usuarios.

Según lo relatado por (Quijano, 2021), afirma que en la actualidad las empresas se encuentran más expuestas en el área comercial puesto que hoy en día se vive una competencia muy fuerte en los negocios, ya que a la vuelta de la esquina hay otras empresas que ofertan los mismos productos y servicios a precios muy competitivos, es por ello que las empresas siempre deben de estar buscando estrategias que satisfagan al cliente con el fin de fidelizarlos y mantenerlos en la empresa.

En el momento que el usuario separa una cita para que el personal de servicio técnico acuda a su hogar a revisar cual es el problema que este presentando en el momento, en ciertas ocasiones los repuestos relacionados a ese problema no se encuentran disponibles en la empresa porque les toca viajar a la sucursal más cercana que se encuentra en Vinces a retirarlos provocando que en un solo cliente el encargado de solucionar ese problema se tome más tiempo del debido para darle una solución y que el cliente se encuentre satisfecho por el servicio brindado.

Según lo expuesto por (Medina , 2021) la improductividad aun así se la busque esquivar dentro de las organizaciones así no se quiera siempre estará presente, ya que por más organizada que se encuentre una empresa siempre habrá un momento o una situación que llevara a que se de este tiempo improductivo pero lo importantes es que las empresas sepan analizar la razón por la que se dio y puedan aprender de el mismo y mejorarlo día a día, es por ello que es necesario que constantemente desarrollen estrategias y habilidades que le permita a las empresas ver los problemas a tiempo y poder darles una temprana solución.

Esto a su vez provoca que el rendimiento del empleado de esa área se muestre poco productivo en los informes que se presenta sobre su trabajo, puesto que al momento de que tiene que movilizarse a buscar un equipo que se necesite a otro lado pierde tiempo productivo tanto para él que lo necesita para solucionar el problema como para la empresa, ya que si en el día tiene que movilizarse por 3 o 4 equipos su tiempo laboral se extendería más del acordado a través del contrato firmado con la empresa.

Según (Cruz, 2021), el desempeño correcto de un buen rendimiento empresarial marcara gran diferencia en los resultados obtenidos al final de cada evaluación empresarial en las diversas áreas establecidas en las empresas, este se evalúa de manera

regular analizando los incrementos internos que tiene cada empleado y como este ha ayudado al incremento rentable de la empresa.

En el contrato que previamente los usuarios firman en conjunto con la empresa, se les informa las debidas políticas que se tiene dentro de la misma como los horarios establecidos para la posterior instalación de los equipos de internet, las cuotas que se deberán cancelar, el tiempo estimado en el que al momento de presentarse un problema se solucionará, entre otros. Pero en muchas ocasiones debido al retraso involuntario por la falta de equipos la empresa se ve en la obligación de violar su política quitándole credibilidad a la misma.

Como lo manifiesta (Torres , 2019), diseñar una buena política para una empresa es una tarea muy importante que se debe de realizar en base al entorno comercial de la empresa, puesto que la ausencia de estas políticas o la mala utilización de las misma podría ocasionar un caos empresarial ya que las consecuencias a la falta de estas podría convertirse en un suceso siniestro para la empresa, es por ello que las empresas deben crear políticas para sus empresas teniendo en cuenta las áreas y el entorno que los rodea manteniendo siempre la objetividad en el proceso.

Debido a estos retrasos que se dan por la falta de abastecimiento de equipos en la empresa “Maxitel” con el pasar de los tiempos la empresa ha ido disminuyendo su número potencial de clientes puesto que los usuarios toman una actitud poco comprensiva reduciéndose así de manera significativa los ingresos de la empresa en general puesto que al ir perdiendo clientes sus ingresos empezaran a disminuir y por ende su rentabilidad.

Continuando con la exposición de problemas encontrados como consecuencia del proceso de abastecimiento que se tiene dentro la empresa “Maxitel”, otro de los problemas que amenaza en gran manera la rentabilidad y credibilidad comercial que esta

tiene hasta el momento es el malestar que consecuentemente que se refleja en la actitud de los clientes al momento de ir a pedir que les solucione algún problema en relación al servicio de internet que la empresa.

Según (Duro , 2017), las consecuencias de no solucionar los problemas con los clientes a tiempo y de forma adecuada es muy alarmante para la empresa en general, puesto que una mala atención repercute significativamente en cada área empresarial; es por ello que la experiencia que los clientes tengan después de la atención al cliente se verá reflejado en el futuro y una mala atención podría desencadenar una mala reputación de la misma.

Debido a que el cliente en ocasiones siente que la empresa no les soluciona el problema o el inconveniente dentro del tiempo que ellos consideran pertinente solucionarlo, creen necesario y más viable la opción ir a la empresa y reclamar sin escuchar razones alguna ocasionando que los posibles futuros clientes sientan que no deben de firmar contratos con dicha empresa causando que su nivel de rentabilidad se encuentre por debajo del nivel normal y afecte la reputación de la empresa.

Según (Sierra, 2017) la reputación empresarial es un arma fundamental que se tiene en cada empresa puesto que la presencia de una mala reputación comercial puede traer a la empresa grandes pérdidas que tarde o temprano se reflejara en los resultados de sus estados financieros, es por ella no es de extrañar que ciertas empresas compren con grandes sumas de dinero la reputación de su empresa a través del marketing puesto que esto en un futuro les ayudara a obtener grandes ganancias.

Debido a este y un sinnúmero de inconvenientes que en ocasiones son presentados en base al reclamo o queja de los usuarios que se encuentran insatisfechos por el servicio, estos se muestran poco profesional al momento de acercarse a la empresa presentando sus

molestias del caso, induciendo a que otros clientes también se acerquen a realizar sus reclamos provocando una mala imagen corporativa en la empresa.

Según (Da Silva, 2020), la atención al servicio del cliente debería ser de manera general considerado como un principio básico en los negocios puesto que de manera general todas las compañías debería tener un código que les permita establecer la manera de hacer negocios y la manera en cómo se relacionan con sus clientes tanto internos como externos.

Luego de que se termina la jornada de trabajo en las diferentes áreas que cuenta la empresa, el área delegada al soporte técnico es la que se encarga de revisar y verificar todos los tickets que han sido ingresados en el sistema ya sea pertenecientes a la solicitud en base a soporte técnico o solicitud en relación de las instalaciones de diversos equipos tecnológicos o servicio de internet que los usuarios en el transcurso del día han solicitado.

Una vez que dichos tickets han sido previamente revisados los encargados de dicha organización proceden a elaborar la ruta que los técnicos tomaran el día posterior a ese, programando de esta manera que se cumpla con todo lo demandado para ese día, por ejemplo si el técnico de la agencia que se encuentra en otro lugar tiene 4 instalaciones por realizar y en el área de bodega solo se dispone de 2 equipos en ese momento se cambia la ruta del técnico agregándole 2 tickets de retiro de equipo para poder tener como hacer todas las instalaciones y poder solucionar el problema de todos los usuarios.

Al encontrarse ya estructurada la logística que cada técnico realizara al siguiente día y previamente se les ha dado a conocer la información a cada uno de los involucrados, en el momento que se encuentran laborando en el área saben llamarlos a que dejen el trabajo o tomen otra ruta que no es la que les tocaba ese día les causa molestia debido a que no le restan sus actividades sino que encima de las que previamente tenían

planificadas tienen que realizar adicionalmente otras más provocando que su tiempo de trabajo se extienda mucho más provocando que en ciertas ocasiones sientan insatisfacción laboral.

Según (Aparicio, 2019) “la insatisfacción se puede definir como una respuesta negativa en base al trato que el empleado está sintiendo debido a diversos temas como condiciones laborales, horarios incompatibles, falta de comunicación, mala administración, entre otros”.

Para poder atender un soporte normalmente el tiempo de solución es alrededor de 24 a 48 horas laborables dependiendo de la situación del cliente y la hora en que lo notifique, pero cuando hay muchas instalaciones como el personal técnico no se abastece lo que hacen es dejar los soportes para cuando la ruta no esté tan complicada, lo que causa mucha molestia en el cliente porque se le notifico que se lo atendería dentro de 24 a 48 hora laborables no dentro de 72 o más horas laborables incluso llegan a ver soportes que se los gestiona después de 1 semana o más tiempo.

Cuando se presentan este tipo de situaciones, provoca que el equipo técnico que va a realizar su ruta del día se moleste ya que inconvenientes como los que se menciona en el párrafo anterior provocando un descuadre en las horas de trabajo ya establecidas, al momento de involucrar estos cambios repentinos consideran que se están excediendo el límite de horas de trabajo que ellos deberían mantener dentro de la empresa por los que inicialmente fueron contratados, otro causa de su molestia es que no se les reconocen el tiempo extra que están trabajando.

MARCO METODOLÓGICO

El método utilizado para el correcto desenlace del presente estudio de caso es el método inductivo ya que para analizar de manera más directa y detallada cada uno de los problemas encontrados en la empresa “Maxitel” se procedió a realizar un sin número de observaciones que permitió tener una idea clara y exponer de manera más clara las fortalezas y debilidades que presenta la empresa de telecomunicaciones presenta actualmente.

La técnica de recolección de datos utilizada para poder llegar a un correcto desenlace para este trabajo investigativo y por ende para el adecuado desarrollo y análisis del mismo, logrando por este medio la obtención de los resultados más precisos que sustenten lo expuesto en el desarrollo del presente estudio de caso y poder llegar a las conclusiones generales son las encuestas que fueron dirigidas a todos los empleados pertenecientes a la empresa “Maxitel”.

Dentro del instrumento que se utilizó para poder realizar de manera correcta la ejecución de la encuesta fue un cuestionario compuesto de ciertas preguntas de elección múltiple con el fin de que, con los resultados obtenidos de sus respuestas se puedan responder a cada uno de los interrogantes que se plantean en el capítulo de objetivos, obteniendo así un el desenlace del presente trabajo más acertado, otorgando las conclusiones y recomendaciones respectivas debidamente estructuradas y objetivas.

RESULTADOS

Para obtener un correcto análisis que se acerque lo más posible a la realidad en la que se encuentra actualmente la empresa se procedió a la realización de una serie de preguntas dirigidas a los colaboradores, debido a que ellos al estar en constante interacción con los clientes pueden escuchar diversas sugerencias realizadas por parte de los usuarios con respecto a la atención, distribución y productos ofertados.

Tabla 1.
Capacitaciones dentro de la empresa

Operaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	9	60%
Rara vez	5	33%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa
Elaborado por: Nohely Ricaurte Zurita

Tabla 2.
Atención a diferentes reclamos de los clientes

Operaciones	Frecuencia	Porcentaje
Diario	12	80%
Semanalmente	3	20%
Cada 15 días	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa
Elaborado por: Nohely Ricaurte Zurita

Tabla 3.

Soluciones inmediatas a clientes con inconvenientes

Operaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	9	60%
Rara vez	5	33%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa

Elaborado por: Nohely Ricaurte Zurita

Tabla 4.

Los equipos a reutilizar están en buen estado

Operaciones	Frecuencia	Porcentaje
Todos	0	0%
Unos que otros	12	80%
Ninguno	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa

Elaborado por: Nohely Ricaurte Zurita

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados, del 100% de los empleados encuestados el 60% manifiesta que A VECES existe capacitación para el personal de la empresa, mientras que el 33% indica que rara vez se da capacitación, culminando con el 7% que indico que nunca ha recibido capacitación dentro de la empresa.

Luego de haber realizado el respectivo análisis de las encuestas aplicadas a los trabajadores que conforman la empresa “Maxitel” agencia Baba se pudo constatar que la mayoría de los trabajadores poseen más de un año de antigüedad, sin embargo, tomando en cuenta el tiempo que poseen mencionaron que no reciben capacitaciones constantes, esto es considerados por ellos como una falencia por parte de la administración, debido a que la tecnología es como la medicina que se encuentra en constante actualización y al no recibir las debidas capacitaciones la empresa se queda en niveles inferiores en comparación con las demás existentes en el mercado.

En relación al tema de las capacitaciones los resultados obtenidos están dando a entender que las capacitaciones no se dan simultáneamente para todos, es por ello que, algunos colaboradores independientes del tiempo que llevan laborando aun no reciben ninguna capacitación que los ayude a mejorar el desempeño laboral.

Una vez realizada la encuesta a los empleados de la empresa “Maxitel” logramos obtener como resultado que la frecuencia con que son atendidos los reclamos que realizan los clientes, nos da un resultado que el 100% de los empleados encuestados el 80% manifiesta que se atienden a diario los reclamos de diferentes clientes debido al servicio de internet que les ofrece la empresa ya sea por temas de soportes o por atrasos en instalaciones , mientras que el 20% de los trabajadores indican que atienden reclamos de los clientes semanalmente esto se debe a que son empleados que pertenecen al departamento de proyectos y por lo tanto no tienen mucha comunicación con los clientes..

Esto nos demuestra que la empresa si atiende los inconvenientes que se presentan a diario en el servicio de internet a diferentes clientes., no obstante, cabe aclarar que la cantidad de los reclamos que se atienden de manera telefónica no se iguala a la cantidad de reclamos atendidos presencialmente por los técnicos, debido a los problemas con los instrumentos de trabajo que se hace mención en párrafos superiores, dando más motivos a favor para considerar que los problemas que se presentan dentro de la empresa tienen su origen en la administración.

Conforme la encuesta realizada logramos obtener como resultados que del 100% de los empleados encuestados de la empresa el 60% logra manifestar que a veces se le da soluciones inmediatas al cliente cuando reporta inconvenientes en el servicio o viene adquirir un nuevo plan esto se da, debido a que el técnico tiene la disponibilidad inmediata de poder atenderlos o no tiene muchas gestiones que realizar en el día o tenemos disponibilidad de equipo en la sucursal, mientras que el 33% indica que rara vez se le da una solución inmediata al cliente que presenta fallas en su servicio, por otro lado, el 7% indica que nunca se le da una solución inmediata al cliente ya sea por cualquier inconveniente o falla que presente.

Una vez realizada la encuesta a los diferentes empleados que tiene la empresa Maxitel logramos obtener como resultado que del 100% de los empleados encuestados el 80% nos logra indicar que los equipos que están destinados a reutilizarse unos que otros equipos están en condiciones y perfecto estado para ser destinados a nuevos clientes, mientras que el 20% de los empleados manifiesta que ningún equipo que se retira y este puesto a reutilizarse esta en un buen estado ya que al ubicarlo presentara muchas fallas por lo que el cliente se pondrá molesto e insatisfecho con el servicio que le brinda la empresa .

Esto demuestra que la empresa deberá abastecerse de equipos cuando tenga demanda de instalaciones para que no se reutilicen equipos que hayan sido retirados en otros clientes ya sea por haber culminado el contrato o por defecto del mismo ya que al reutilizar los equipo se puede presentar una serie de conflictos con los clientes insatisfechos y molestos.

CONCLUSIONES

Los usuarios de la empresa “Maxitel” han venido manifestando una serie de inconvenientes e inconformidades en el servicio por la falta de abastecimiento que existe actualmente en la empresa ya que no tienen un stock suficiente de equipos en bodega que les permita realizar las gestiones como instalaciones o cambio de equipo inmediatamente u otras gestiones en las que se necesite trabajar con un equipo, generando así una reputación muy mala de la empresa ante el cliente que recién ingresa.

Aunque la empresa maneje un buen personal en el área de atención al cliente, la falta de capacitación hacia los demás trabajadores también repercute en el problema que presenta actualmente la empresa ya que en muchos casos el área de atención al cliente atiende los reclamos de los consumidores a diarios pero no les dan una solución inmediata generando así una insatisfacción al consumidor por no obtener una respuesta inmediata y favorable en el momento de presentar su anomalía en el servicio de internet, en muchas ocasiones los consumidores manifiestan sus interrogantes al equipo técnico y estos no han dado una respuesta favorable porque ellos no están capacitados o empapados con las nuevas actualizaciones de los sistemas informáticos.

Por otro lado, la acción de reutilizar equipo que ya han sido retirados de otros clientes es algo que le repercute a la empresa de una mala manera ya que los usuarios presentan sus quejas indicando que ellos pagan por un servicio de calidad donde los equipos que se le deben instalar tienen que ser nuevos que estén en perfectas condiciones para no tener un mal servicio. Debido a esto la empresa viene perdiendo muchos clientes el mismo inconveniente que se ve reflejado en los ingresos y reputación que la empresa maneja en relación a las demás organizaciones dentro del entorno en que esta se desenvuelve.

RECOMENDACIONES

Realizar gestiones administrativas para la renovación y adquisición de maquinarias e implementos nuevos, adicionalmente gestionar con tiempo los pedidos de los productos faltantes en stock, para mayor comodidad de los clientes a la hora de realizar compras tecnológicas.

Programar capacitaciones a todo el personal de la empresa “Maxitel” para que se encuentren con conocimientos bastos y actualizados sobre las nuevas formas de las conexiones de la red.

Realizar la compra de equipos y demás implementos usados a la hora de las instalaciones nuevas con el fin de dejar atrás la práctica de la reutilización debido a que genera inconformidades en los usuarios.

REFERENCIAS

- Aparicio, T. (2019). *La insatisfacción laboral*. Obtenido de Puleva:
<https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Barcelli, & Gomez. (2017). Sistema de gestión de abastecimiento. *Revista espacios*, 231. Obtenido de Revista espacios.
- Carzo, M. (26 de 06 de 2020). *¿El clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores?* Obtenido de Banx: <https://banx.mx/2020/06/26/el-clima-organizacional-influye-en-el-desempeno-de-los-colaboradores/>
- Corcione, M. (2017). La responsabilidad de los empresarios por la seguridad de los productos de consumo. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 4.
- Cruz, R. (16 de 12 de 2021). *¿Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado?* Obtenido de Factorial blog: <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>
- Da Silva, D. (10 de 09 de 2020). *La importancia de la ética empresarial en el servicio al cliente: los valores de su empresa a favor del consumidor*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/etica-servicio-al-cliente/>
- Duro , S. (16 de 09 de 2017). *¿10 Consejos para la resolución de conflictos con clientes!* Obtenido de Semrush Blog: <https://es.semrush.com/blog/resolucion-conflictos-clientes/>
- Medina , G. (15 de 04 de 2021). *¿Por que es tan dificil identificar la improductividad ?* Obtenido de Lean Construction Mexico:
<https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/por-qu%C3%A9-es-tan-dif%C3%ADcil-identificar-la-improductividad>
- Paredes, V. (16 de Agosto de 2020). *PROCESO DE IMPORTACIÓN EN PASOS SIMPLIFICADOS*. Obtenido de Todo Comercio Exterior:
<https://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/proceso-de-importaci-n-en-pasos-simplificados#>

- Prieto , C., & Ramirez , M. (2019). *Gestion de abastecimiento para mejorar los indicadores de la compra de productos tecnologicos* . Obtenido de Repositorio academico USMP:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5848/prieto-ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quijano, V. (2021). *7 graves problemas que genera un mal servicio al cliente interno a una organización* . Obtenido de JRizo agencia CEO:
<https://victorquijano.com/blog/7-graves-problemas-que-genera-un-mal-servicio-al-cliente-interno-en-una-organizacion/>
- Sierra, J. (28 de 03 de 2017). *La Reputación: clave del éxito de las empresas*. Obtenido de Openmind BBVA: <https://www.bbvaopenmind.com/economia/empresa/la-reputacion-clave-del-exito-de-las-empresas/>
- Tayrum. (29 de 01 de 2019). *¿Que es la atencion al cliente?* Obtenido de Tayrum:
<https://tayrum.com/2019/01/29/atencionalcliente/>
- Torres , C. (28 de 05 de 2019). *Importancia de crear politicas y procedimientos en la empresa*. Obtenido de Popular:
<https://www.impulsapopular.com/gerencia/gestion/importancia-de-crear-politicas-y-procedimientos-en-la-empresa/>

ANEXOS

1. ¿Cuánto Tiempo Lleva Laborando En La Empresa?

3 meses

6 meses

1 año

Más de 1 año

2. ¿Con qué frecuencia se dan capacitaciones en la empresa?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

3. ¿En qué grado considera usted que la empresa pueda mejorar en el servicio de internet?

Mucho

Poco

Nada

4. ¿Con qué frecuencia se atiende los reclamos de los clientes?

Diario

Semanalmente

Cada 15 días

Nunca

5. ¿Qué tiempo se demora normalmente en brindar un soporte técnico?

Entre 20 a 30 minutos

Entre 31 a 40 minutos

Entre 41 a 50 minutos

Entre 51 a 60 minutos

Más de 1 hora

Más de 2 hora

6. ¿Cuántos clientes mensualmente cancelan sus contratos de instalación de servicio de internet con la empresa por estar inconforme con el servicio brindado?

Un promedio de 10 o más clientes

Promedio de 5 a 9 clientes

Promedio de 1 a 5 clientes

7. ¿Se le brinda soluciones inmediatas a los clientes que presentan inconvenientes en el servicio?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

8. ¿Los equipos que se reutilizan están en buenas condiciones?

Todos

Unos que otros

Ninguno



Document Information

Analyzed document	Estudio de Caso Nohely Terranova .docx (D130706875)
Submitted	2022-03-17T21:29:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	nohelyzurita31@gmail.com
Similarity	3%
Analysis address	gterranovalo.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	<p>URL: http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5601/-E-UTB-FAFI-SIST-000139.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2022-03-17T21:28:56.6970000</p>		1
SA	<p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CASO DE ESTUDIO FINAL THALIA.docx Document CASO DE ESTUDIO FINAL THALIA.docx (D112887017) Submitted by: tbustamante360@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com</p>		1
SA	<p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO CARRION.docx Document ESTUDIO DE CASO CARRION.docx (D113057810) Submitted by: jecarrion@fafi.utb.edu.ec Receiver: gencalada.utb@analysis.orkund.com</p>		4

Babahoyo, 26 de febrero del 2022

Sr(a)
Angel Placencia Loja
Gerente General, Maxitel
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: RICAURTE ZURITA NOHELY LISBETH , con cédula de identidad 120770892-4, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, 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 estudio de caso denominado PROCESO DE ABASTECIMIENTO EN LA EMPRESA MAXITEL - AGENCIA BABA el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Nohely Ricaurte

Nohely Ricaurte Zurita
CI: 120770892-4

2-03-22
17:39


Autorizado
096732 5333
sac baba @ maxitel.ec