



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - OCTUBRE 2023**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER**

**COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**

**COMERCIO**

**TEMA:**

**CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DE LA FERRETERIA “ALEX” EN**

**LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2022**

**EGRESADA:**

**ELIZONDO TACLE ERIKA ELIZABETH**

**TUTOR:**

**ING. JUAN OSWALDO ORTIZ CAMPI. Msc**

## CONTENIDO

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
2.	JUSTIFICACIÓN .....	3
3.	OBJETIVOS .....	4
	Objetivo general.....	4
	Objetivos específicos .....	4
4.	LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	5
5.	MARCO CONCEPTUAL .....	6
	Atención al cliente. ....	6
	Factores que influyen en el servicio al cliente. ....	8
	¿Por qué es importante el servicio al cliente? .....	8
	Las funciones de atención al cliente .....	9
	Estrategia del Servicio al Cliente. ....	9
	Importancia de la Calidad en el Servicio. ....	10
	Fases de la Atención al Cliente .....	10
	Funciones del servicio al cliente. ....	12
	¿Cuáles son las nuevas formas de atención al cliente? .....	13
	Inteligencia artificial .....	13
	Robot de chat .....	13
6.	MARCO METODOLÓGICO.....	16
7.	RESULTADOS.....	18
8.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	20
9.	CONCLUSIONES .....	22
10.	RECOMENDACIONES.....	23
11.	REFERENCIA .....	24
12.	ANEXOS .....	26

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio de caso fue desarrollado en la Ferretería “ALEX”, con numero de Ruc 1201237607001 dedicada a la comercialización de materiales y herramientas comerciales para la construcción y pequeñas industrias y artesanía provee productos de excelente calidad económica autorizada por servicio de la renta internas es venta al por mayor de artículos de ferretería calidad está ubicado en las calles Flores y Juan X Marcos de la Ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos.

El estudio tiene como propósito analizar la situación actual de la mala atención al usuario que posee la Ferretería “ALEX asegurar la utilidad de la información y registros de apoyo a la gestión, facilitar aspectos de optimización de fortalezas y control de debilidades, dado que la falta de un control atencional suficiente provocará defectos en muchas conductas que forman parte de los procesos diarios de la empresa y conducirá a interferencias. en gestión permanente. ¿De qué manera incide la mala atención al usuario de la Ferretería “ALEX”?

Por tal motivo, el presente estudio de caso se basa en conocer la satisfacción del cliente con la correspondencia a la disposición brinda a los usuarios, con el propósito de asemejar aquellos restrictivos que dificultan que el cliente recoja una ayuda imponderable, eficiente y oportuno.

En la misma dirección, actividades laborales dentro de la logística y atención al cliente los usuarios suelen hacer esto en ferreterías por costumbre y sentido común esto provocó una distribución insuficiente de los empleados en las diferentes áreas de la empresa, prácticas de gestión que en ocasiones conducen a desacuerdos entre empleados y clientes, esto es esencial tanto para el bienestar interno (personal y rentabilidad) como para el bienestar externo (satisfacción cliente)

En todo el mundo, la calidad del servicio es muy importante organización por un simple hecho: los clientes siempre exigen lo mejor a su atención. Las ofertas anteriores eran más limitadas; pero cómo a lo largo de los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y los avances tecnológicos, llegan al cliente. Los cambios en la economía mundial nos afectan más competencia en áreas comerciales; que enfrentan las pequeñas empresas mantener la competitividad del mercado enfrenta muchos desafíos.

Cuando los clientes son conscientes de esto, la demanda del producto es más frecuente la cartera de productos disponibles para la comercialización es actualmente pequeña comunicación de las TIC como herramienta publicitaria, pero falta de conocimiento el uso de estas herramientas dificulta la mejora continua del rendimiento del servicio considerado para innovar en el campo proporcionando y ampliando el mercado. A medida que avanza la tecnología, las personas buscan constantemente información para satisfacer sus necesidades necesario.

En consecuencia, la falta de recursos técnicos afectará a la rentabilidad, cuanto mayor sea la falta de recursos técnicos para tecnologías competitivas de bajo costo que a su vez crean malestar e insatisfacción del cliente debido a una mala comprensión de los productos ofrecidos. Rapidez en las transacciones de compra, venta, crédito y liquidación colocar se formulan preguntas generales relacionadas con los clientes como oportunidades de análisis identificar individualmente la causa y desarrollar posibles soluciones.

El crecimiento de las empresas actuales depende de una variedad de factores, que incluyen: considerado más importante por la calidad de los servicios prestados a los proveedores de servicios clientes, ya que es una forma importante de obtener una ventaja competitiva, esto la diferencia de sus competidores.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Por medio de la investigación se pretende demostrar la importancia de la calidad a la atención al cliente y sus beneficios que con lleva, en la actualidad es necesario tener en cuenta que los usuarios son importantes en los negocios, influyen mucho en las ventas, la investigación ayudara a incrementar la relación con los clientes. Este estudio permitirá dejar en evidencia las problemáticas que afectan a la satisfacción de los usuarios de la Ferretería "ALEX" afectado al estudio, buscando diagnosticar las dimensiones de calidad percibidas como insatisfechas por parte de los usuarios y elaborando.

Es necesario realizar esta investigación para comprender las necesidades de los clientes ayudara a que los vendedores puedan encontrar que necesitan, tener una buena empatía además de eso utiliza una estrategia de atención al cliente que ayudara en redes sociales a prospectar dicha ferretería.

Los beneficiarios directos serán los clientes y los empleados siendo así los beneficiarios indirectos la comunidad, recordemos que la incidencia de la mala atención al usuario tiene muchos contras a la empresa es por eso que se realizara un análisis FODA en el marco teórico donde detallara las fortaleza, debilidades, amenazas y oportunidades.

Es factible por que se cuenta con el conocimiento para levantar y recolectar información el cual va a promover la oportunidad de brindar soluciones a la problemática y recomendar al personal administrativo y operativo este estudio es factible porque la empresa quiere brindar información para cambiar los procesos actuales para lograr eficiencia y eficacia estabilidad empresarial.

### 3. OBJETIVOS

#### **Objetivo general**

Determinar la calidad en atención al usuario de la Ferretería "ALEX" para dar una buena atención al cliente

#### **Objetivos específicos**

- Sustentar la importancia de la calidad de atención al usuario en las empresas sector comercial.
- Detallar los procesos que se realizan en función a la calidad de atención al cliente.
- Sugerir estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente en la ferretería ALEX.

#### 4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso calidad en atención al usuario de la ferretería "Alex" se lleva a cabo basándose en las líneas de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” y la sublínea “Marketing y comercialización”, porque centra su análisis en diagnóstico de los procesos relacionado en los servicios al cliente, esta se debe a los siguientes motivos:

De modo que, el servicio al cliente, también conocido como atención al cliente, es una herramienta de marketing responsable de crear puntos de contacto con los clientes a través de varios canales y construir relaciones con ellos antes, durante y después de la venta. Sus principales objetivos son: lograr que el producto o servicio llegue a su público objetivo, se use correctamente y genere satisfacción en el cliente. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoramiento, orientación, dirección y todo aquello que facilite el proceso.

Mientras que, este caso de estudio se enmarca en el contexto de marketing y distribución porque la variable en estudio es el servicio al cliente, que representa el proceso de medir los niveles de satisfacción del cliente y los tiempos de entrega. Desarrollar relaciones comerciales con los clientes para maximizar las ventas y hacer recomendaciones sobre estrategias para mejorar el servicio brindado por la ferretería.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

### **Atención al cliente.**

El servicio al cliente es el conjunto de beneficios que los usuarios esperan de la imagen, precio y reputación del producto o servicio que reciben. Según (Amate, 2020)

El servicio al cliente debe estar arraigado en la cultura y el credo de la empresa, al tiempo que se enfatiza que el servicio es cuando un grupo de personas pueden unirse para formar un vínculo que les permita entenderse entre sí, como mencionó el autor. (Huaracallo Idme, 2022) Para, (Torre, 2018) detalla que una técnica de servicio es una herramienta fundamental. Es una forma para que las empresas se destaquen y alcancen la excelencia entre la multitud. Los beneficios que ofrece la póliza de servicio son variados.

Una estrategia de servicio es aquella que apunta a superar a los competidores enfatizando la interacción con los usuarios. La necesidad de diferenciación surge del simple hecho de que los servicios que usted brinda deben ser eficientes. Sin embargo, debe esforzarse por brindar servicios de calidad para aumentar la satisfacción del cliente y que se vuelvan leales a su marca. En resumen, las empresas que siguen este tipo de estrategia quieren crear una conexión efectiva con sus consumidores.

Del mismo modo, (More Velasco, 2022) especificó que la táctica de atención de la interacción debe ser constante. Por ejemplo, si una empresa es proveedora de bienes de consumo, su objetivo es convertirse en el distribuidor más destacado del país y el distribuidor preferido de los usuarios.

Lograr esto requiere diferentes enfoques: bajar los precios, aumentar las ventas y lograr una comprensión más profunda de los compradores. Ahora bien, si el área de atención al cliente no cumple con este propósito, es probable que las personas que vienen a comprar bienes o servicios se vayan y nunca regresen.

Cuando se utilizan soluciones efectivas como la atención virtual, los consumidores seguirán siendo leales a las empresas porque reciben la atención que merecen. Una estrategia de calidad debe centrarse en lograr la satisfacción del cliente a través de la formación de los empleados. No se deben subestimar las ideas u opiniones de los usuarios, ya que nos ayudarán a crear productos y servicios que satisfagan sus necesidades. Por otro lado, cabe destacar que estas ideas tienden a cambiar constantemente, y tenemos que tenerlo en cuenta.

Estos métodos no sólo buscan formas de obtener datos e información de los clientes, sino que también buscan formas de obtener esas opiniones, y nada mejor que realizar una encuesta.

El servicio al cliente se refiere a todas las actividades realizadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio al cliente, tiene como objetivo garantizar la satisfacción con un producto o servicio. Este proceso implica varios pasos y factores. No hablamos sólo del momento en que un cliente realiza una compra, sino de lo que sucede antes, durante y después de la compra de un producto o el uso de un servicio. Un buen servicio al cliente no se trata sólo de responder las preguntas de los clientes, sino de ayudarlos incluso antes de que nos pidan ayuda, anticipando sus necesidades y satisfaciendo sus necesidades de manera efectiva. Hay otros aspectos como la amabilidad, la calidad y la ilusión que también inciden en el servicio prestado.

Dentro de la empresa como lo es la ferretería “Alex” se han descubierto una deficiencia en el departamento de atención al usuario o al cliente debido a que dentro de este sus trabajadores que conforman el área no están el cumplimiento con las tareas que son puestas para el final de la jornada, cabe recalcar que hay muchas tareas que se realizan por múltiples veces y estos se hace con diferentes trabajadores debido a que no existe un listado correctamente definido para que cada colaborador haga su su función en sus debidas ares.

### **Factores que influyen en el servicio al cliente.**

La forma en que interactuamos con nuestros clientes es fundamental para lograr una mejor experiencia del cliente, que no es más que brindar un buen servicio o producto y cumplir con sus expectativas.

De lo contrario, si brindamos un mal servicio o vendemos productos que no cumplen con las expectativas del cliente, la única consecuencia que creamos es una mala experiencia, que a su vez conduce a bajas ventas, pérdida de clientes y una mala reputación, lo que a su vez afecta nuestra imagen de marca. También puede hacer que aquellos que aún no son nuestros clientes estén más dispuestos a participar en la competencia.

Para brindar un buen servicio, necesitamos conectarnos con nuestros clientes para construir relaciones a largo plazo, generar confianza y garantizar la lealtad de los clientes a nuestra marca, producto o servicio. La clave aquí es que el cliente se vaya satisfecho y sienta que sus necesidades han sido cubiertas.

### **¿Por qué es importante el servicio al cliente?**

El servicio al cliente es importante porque es una de las formas más efectivas de entender la credibilidad de la marca y uno de los aspectos más importantes para que una empresa se destaque de la competencia.

Además, cuando los clientes buscan atención, lo hacen porque confían en su empresa y confían en que usted les ayudará rápidamente en cualquier situación. Por lo tanto, un excelente servicio al cliente significa estar preparado para responderles de la mejor manera posible y estar en sus vidas de manera positiva. Los clientes esperan cada vez más que sus problemas se resuelvan con agilidad y sensibilidad, y también esperan un autoservicio simple e intuitivo disponible las 24 horas, los 7 días de la semana en todos los dispositivos. (Pino, 2023)

## **Las funciones de atención al cliente**

La función de servicio al cliente afecta al negocio de muchas maneras y puede aportar importantes beneficios si se enfoca adecuadamente. Si su empresa cuenta con un servicio de este tipo, debería utilizarlo. Ni siquiera discutiremos las oportunidades comerciales que el servicio al cliente puede brindar en otro artículo. En este artículo analizamos las principales funciones que suelen realizar los departamentos de atención al cliente implicados en la gestión de incidencias. Por supuesto, cuando lo haces, te das cuenta de lo importante que es para cualquier negocio.

El comportamiento individual de cada colaborador también influye en que se origina dentro del departamento o área no hace viable el desarrollo de casi todas las actividades de forma correcta y ordenada y de una manera ágil que ayude con el objetivo de alcanzar la meta o visión. El comportamiento es uno de los aspectos más importantes que trata con la psicología. El término comportamiento también se basa en la forma en cómo una persona actúa frente a cualquier tipo de situación en la que se encuentre, pero siempre se tiene en consideración el factor que influyen en de dicho comportamiento (Izquierdo, integriaims, 2019)

## **Estrategia del Servicio al Cliente.**

Una estrategia eficaz de servicio al cliente debe centrarse en cómo la empresa gestiona a los clientes y en la necesidad de formar adecuadamente a los empleados. Los comentarios de los clientes son una parte importante de cualquier estrategia eficaz de servicio al cliente, porque al comprender cómo se sienten los clientes acerca de su negocio, puede cambiar las cosas que no les gustan y promover las cosas que les encantan de su negocio. Una estrategia de servicio al cliente no solo analiza cómo usan información de los comentarios de los clientes en Internet, sino que también consideran cómo se logran sus puntos de vista. Algunas compañías usan la investigación, mientras que otras creen que la conversación con

los clientes puede ser más efectiva. ¿Cuál es tu situación? ¿Dónde comienza tu estrategia de servicio al cliente? (García, 2020)

### **Importancia de la Calidad en el Servicio.**

Según (Parra, 2020) Para la mayoría de las características anteriores, es importante comprender que la calidad del servicio se convierte en un factor importante en la toma de decisiones de compra debido a dos razones: mayor competencia y atracción de clientes a través de una gama de servicios que aumentan la calidad del servicio. El valor del producto ofrecido.

### **Fases de la Atención al Cliente**

Según el autor (Idme, 2022) existen una serie de variables, agregue valor a su cartera de productos y así capacitarlos para alcanzar su posición.

Estas variables son:

- **Tangibles:** Estos materiales influyen en la percepción y expectativas del cliente, creando un ambiente agradable a la vista, luminoso y agradable.
- **Intangible:** Mencionó la actitud de los empleados, la forma en que se comunican con los clientes, porque se debe lograr la aceptación y esta debe incluir los valores y creencias de la organización.

Para, (Patiño, 2019) Muestra que investigar la duración del servicio al cliente es un factor importante para brindar una respuesta efectiva cuando sea necesario. Así, los datos obtenidos en cada paso nos permiten conocer más sobre las necesidades del cliente y actuar en consecuencia. A menudo se pasan por alto las distintas etapas de este proceso. La optimización de este servicio requiere la participación de todas las partes.

La adopción de una solución de seguimiento y gestión de compradores puede tener un impacto en toda la empresa. Podemos resumir las etapas de la atención en las siguientes etapas:

**Obtención de información:** Las organizaciones siempre deben escuchar atentamente a los clientes, sólo así podremos saber y comprender cuáles son sus necesidades de adquisición. Es posible que los clientes ya sepan algo sobre su negocio, pero cuando acudan a usted, debe contarles sobre su empresa. Puede requerir un elemento específico, un informe u otra cosa.

**Resolución:** Independientemente del origen del problema, usted, como empresa de servicios de calidad, primero debe intentar brindar una respuesta o solución efectiva. De esta manera, no sólo pensamos en solucionar un problema, sino que también pensamos en formas de hacerlo posible. Los usuarios verán esto como un buen servicio y lo entenderán si algo sale mal en el proceso porque saben que le está brindando la atención que merece y está tratando de brindarles el mejor servicio posible. (Cano, 2019)

Cabe mencionar que (Patiño, 2019) señala que la campaña se promoverá activamente durante todo el período, con el foco principal en incrementar las ventas y cambiar la forma en que se organiza. Aquí, el usuario ya está asociado a la organización. Sin embargo, para seguir interactuando con él de manera efectiva y eficiente, es necesario activar estrategias a través de diferentes medios o canales.

**Finalización:** En esta última fase, es esencial verificar que el cliente se siente satisfecho. Además, podemos realizar encuestas para saber qué es lo que piensan los clientes de todo lo brindado (Gómez, 2019) Es una etapa crucial, pese a que no se le da la importancia que se merece.

En este momento, la promoción está dirigida a quienes hayan mostrado fidelidad a la empresa. Estas son las personas que se convierten en embajadores de nuestra marca y cuyo principal deseo es lograr una satisfacción constante. Para aumentar aún más su satisfacción, puedes comunicarte con ellos a través de mensajes u otros canales incluso después de la venta. Es importante fidelizarlos antes que despedirlos (Cano, 2019)

### **Funciones del servicio al cliente.**

Según (Silva, 2020) Esto nos dice que el servicio de la atención al cliente actúa como un puente entre el cliente y la empresa que proporciona el servicio o producto. Expectativas del cliente de los departamentos de atención al cliente sean serviciales, amigables y eficientes y, para ello, las empresas deben cumplir con las siguientes funciones: Educación. La función principal del servicio de atención al cliente es educar a los clientes y ayudar a resolver cualquier problema del cliente mientras crea una impresión positiva de la empresa actualizando las actualizaciones del servicio al cliente y realizando cambios en la información de la cuenta del cliente, ingresando información de facturación o cancelando cuentas a solicitud del cliente o en la solicitud de la empresa si es necesario, los términos y condiciones lo requieren. Los departamentos de atención al cliente trabajan con los clientes en persona, por teléfono o por teléfono. Los agentes a menudo tienen que realizar múltiples tareas mientras escuchan el problema de un cliente.

Pueden revisar la información del cliente, evaluar el estado de la cuenta, mensajes, notas y luego brindar respuestas rápidas y precisas a los clientes. A veces, los departamentos de servicio al cliente instruyen a sus agentes para que proporcionen servicios o productos adicionales a los clientes después de haber resuelto sus problemas.

## **¿Cuáles son las nuevas formas de atención al cliente?**

Además (Ancín, 2022) indica que cuando hoy hablamos de servicio al cliente, estamos hablando de un mundo completamente nuevo. Estamos en la era del cliente, por lo que es más importante que nunca tener un buen plan de acción para garantizar un servicio eficaz. Los medios han cambiado y también la forma en que nos comunicamos con los consumidores.

### **Inteligencia artificial**

Entre las nuevas tecnologías que afectan al servicio al cliente, una de las más destacadas es la inteligencia artificial (IA). Hoy en día, las empresas deben adaptar la forma en que operan para crecer y conectarse con los clientes en un mundo que es más inteligente que nunca. La inteligencia artificial puede ayudar a lograrlo, y no sorprende que varios estudios sugieren que las interacciones con los clientes se gestionarán cada vez más utilizando este tipo de tecnología. Además, la IA puede ayudarle a analizar datos, obtener conocimientos y hacer que su negocio y la experiencia que ofrece sean más inteligentes. (Morales, 2023)

### **Robot de chat**

El desarrollo de la inteligencia artificial ha contribuido a la automatización de la comunicación de forma más inteligente. Si antes los chatbots (bots desarrollados en aplicaciones de mensajería para automatizar servicios) se basan en reglas predefinidas o comandos cerrados, hoy es posible hacer que este servicio sea más eficiente. Impulsados por

inteligencia artificial, los bots entienden el lenguaje natural y aprenden con cada conversación, evolucionando para interactuar mejor con los humanos.

La mayor necesidad de los consumidores actuales es la velocidad: qué tan rápido su empresa puede ayudarlos, dónde y cuándo lo necesitan. Hoy en día, el 34% de los consumidores cree que los chatbots son la forma más rápida de encontrar y conectarse. (Martínez, 2023)

Paraíso es un ejemplo de buen servicio al cliente porque Last Mile de Beetrack logró resolver este "punto débil" y brindar a sus clientes tiempos de entrega específicos y precisos.

Esto permite a los clientes planificar las fechas de entrega con antelación, aprovechar mejor su tiempo, reducir la incertidumbre en la entrega y, lo más importante, lograr una experiencia de compra plenamente satisfactoria. Desde el momento de la compra hasta el momento en que recibes tu pedido en casa. (Proaño, 2022)

A continuación, analizaré doce excelentes iniciativas de servicio al cliente y sus características definitorias. Comprender las necesidades del cliente y brindar soluciones personalizadas. Escuche atentamente y dé respuestas claras y precisas. Por supuesto que debes ser respetuoso, amigable y tener una actitud positiva. Capacidad para resolver problemas de forma rápida y eficaz. Si no tiene el producto o servicio que el cliente necesita, ofrezca opciones y alternativas al producto o servicio.

Sea honesto acerca del producto o servicio que ofrece. Mantener comunicación constante y actualizaciones de estado. Asumir la responsabilidad de los errores y encontrar soluciones. Agradecemos a nuestros clientes su elección y garantizamos un trato personalizado. Ofrezca el servicio después de las ventas para garantizar que el cliente esté satisfecho. Sea sensible y empático con las necesidades del cliente

El problema que fue encontrado en el párrafo anterior se ve reflejado en que existen muchos demoras en los tiempos situados para la entrega de los oficios, la elaboración y redacción de informes técnicos o de matrices que se realizan diariamente en la empresa deben de ser entregados a sus respectivas áreas para que puedan ser adjuntas, o a su vez tengan una visión de lo que se va a desarrollar y cómo las actividades no se realizan en grupo demoran en lo que las áreas de dichos informes también sufren los retrasos las otras áreas tratan de hacer malos comentarios y acusaciones frente a la dueña de la ferretería sobre el mal desempeño de los distintos departamentos.

En este punto no solo la jefa de la ferretería “ALEX” por ser dueña de dicho local no debía de hacer a un lado las capacitación de atención al cliente, debido a que los inconvenientes se presentan a consecuencia de su incorrecta actitud hacia su personal involucrado, ya que ocasiona que el desarrollo diario de muchas actividades sea cada vez más lento y molesto, muy aparte de que los colaboradores no compartían la información de las actividades puestas que le solicitaban el personal de las distintas áreas, siendo así, era la única persona con conocimientos que estaba capacitada para la realización de los informes y con un buen volumen de estrés se olvidaba de ordenar sus elaboración a sus trabajadores, si no que todos los trabajadores era sancionado por parte de la dueña de la Ferretería.

(Hernández, 2023)

## 6. MARCO METODOLÓGICO

La modalidad utilizada en este presente trabajo será cuantitativa debido que para tener una mejor veracidad de dicha información se logró realizar encuestas a los trabajadores y dueña. La presente información será de tipo investigación descriptiva ya que se procederá a detallar causas y efectos por la cual no hay buena atención para los clientes.

La metodología escogida y que fue usada en el estudio de caso presentado a continuación denominado Análisis De Gestión Administrativa En La Ferretería “ALEX” en la ciudad de Babahoyo es el método inductivo, debido a que todo el proceso informativo e investigativo se encuentra en una serie de observaciones realizadas en el interior del departamento de servicio al cliente de la antes mencionada empresa, también se realizará investigaciones de los hechos ocurridos, relatados por los consumidores que en cierto caso son los afectados y se realizará un escrito usando como ayuda y como soporte diversas fuentes bibliográficas, las cuales van a permitir enlistar de una manera más fácil así pudiendo fundamentar las conclusiones de este caso de estudio sobre la situación que están padeciendo los contratados de dicha empresa por el departamento de talento humano de la ferretería “ALEX” de la ciudad de Babahoyo.

En este trabajo se debe “Determinar la calidad en atención al usuario de la Ferretería "ALEX".” A base de dos tipos de investigación: Dentro del diseño de investigación es exploratorio, descriptivos como método de investigación se utilizó el método mixto:

La técnica que se utilizará es una encuesta con una parte mixta, también utilizaremos la observación, en la implementación de esta encuesta se utiliza un cuestionario debidamente creado.

Los instrumentos de investigación son:

- ✓ La entrevista aplicada a la propietaria
- ✓ Observación a la ferretería Alex
- ✓ Cuestionario a los clientes de la ferretería.

La encuesta, se efectúa por medio de preguntas estructuradas y definidas, porque se dará a conocer más información acerca de los empleados de dicha empresa, mientras que, la población tenemos 50 clientes fijos de la ferretería Alex, se realizará una encuesta estructurada en base a 5 preguntas, donde daremos a conocer los tratos que sería tener de parte de los empleados de dicha empresa. También los emperadores son sometidos a responder 5 preguntas que se dirige sobre la atención al usuarios y preguntas referidas a la dueña de la empresa por ellos son encuestados para así obtener una respuesta más clara y concisa, no olvidando que a la dueña de la ferretería también se le hace una encuesta sobre las capacitaciones a sus empleados para poder obtener mejor atención así sus usuarios.

## 7. RESULTADOS

Luego de haber aplicado la técnica de recolección y recolección de datos en los trabajadores de las distintas áreas de la ferretería “ALEX” se obtuvo los siguientes resultados, expuesto en encuestas. Haciendo realce a la pregunta que hace mención sobre la valiosa importancia del trabajo en equipo dentro de la empresa en relación al desempeño laboral en la Ferretería al 100% de los encuestados que hace representación de 5 trabajadores respondieron que es muy asertivo y muy importante el realizar trabajos para mejorar en parte del desempeño en el departamento de atención al cliente. Como resultados se obtuvo:

- Encuesta dirigida a los clientes fijos de la ferretería

**Tabla 1**

*¿Usted esperaría que los empleados de la Ferretería Alex, le Brinden asesoramiento técnico cuando compre el producto?*

Orden	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	45	90%
2	NO	3	6%
3	TAL VEZ	2	4
<b>Total</b>		50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la ferretería “ALEX”*

*Elaborado por: Elizondo Tacle Erika Elizabeth*

**Tabla 2**

*¿Usted esperaría que la Ferretería Alex le garantice los Productos que adquiera sobre cualquier falla o defecto?*

Orden	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	25	50%
2	NO	25	50%
3	TAL VEZ	0	
<b>Total</b>		50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la ferretería “ALEX”*

*Elaborado por: Elizondo Tacle Erika Elizabeth*

**Tabla 3**

*¿Usted esperaría que la ferretería Alex siempre disponga de los productos que necesita?*

Orden	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	SI	50	100%
2	NO	0	0%
3	TAL VEZ	0	0%
<b>Total</b>		50	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la ferretería “ALEX”*

*Elaborado por: Elizondo Tacle Erika Elizabeth*

Entrevista dirigida a los a la propietaria de la ferretería.

**Tabla 4**

N°	PREGUNTA	
1	¿Cree usted que deberían capacitar al personal para tener una buena atención al cliente?	SI
2	¿Cada cuanto ayudaría a capacitar a sus empleados?	2
3	¿Cree usted que las promociones ayudarían a atraer más clientes?	SI
4	¿Qué estrategias a aplicado usted para mejorar la atención al cliente?	Much
5	¿Ha tenido problema con algún cliente?	SI
6	¿Qué métodos de atención al cliente ha utilizado?	Varia
7	¿Cree usted que el ambiente laborar influye en la atención al cliente?	SI
8	¿Ha recibido alguna queja de dicho trato?	SI

*Fuente: Entrevista aplicada a la propietaria de la ferretería “ALEX”*

*Elaborado por: Elizondo Tacle Erika Elizabeth*

## 8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la presente investigación permitieron conocer la realidad sobre calidad en atención al usuario de la ferretería "ALEX" en cuanto a los servicios de calidad que ofrecen a sus clientes conocer el grado de satisfacción. En su mayoría, los clientes estaban satisfechos con el servicio, pero mencionaron el servicio sería mejor si se pudiera mejorar el ambiente de trabajo. Mejoras de socios, además, la empresa carece de formación de los empleados, lo que dificulta esto tiene un impacto significativo en el servicio al cliente y en la calidad. servicios prestados.

Es importante brindar un servicio cortés y amigable pero también debe mostrar interés en brindar soluciones a tus necesidades o requisitos que toman en cuenta los siguientes factores: Comunicación adecuada: es necesario utilizar un buen vocabulario, para que los clientes perciban y comprendan la información, los empleados también importan hay una cálida bienvenida antes del servicio. NOTA oportuna: El personal de la ferretería "ALEX" deberá actuar eficazmente: Mostrar dominio y seguridad del conocimiento sobre los productos ofertados. Hacer preguntas: es necesario hacer preguntas al cliente sobre: Necesidades, percepciones y requisitos del usuario final. No se ponga a la defensiva: no es recomendable si un cliente presenta un reclamo proporcione el motivo del error anterior, pero indíquele resuélvelo ahora.

Dentro de la encuesta realizada se obtuvo los siguientes resultados:

Cabe mencionar que dentro del 90% se encuentran 45 clientes fijos de la ferretería Alex es por ellos que esperarían que brinden dichos asesoramientos técnicos.

Hay que recordar que los productos de primera necesidad son, tornillos, martillo, clavos, tubos etc. Los clientes piden de manera parecida se pueda tener estos productos presentes y que no haya agotamiento.

La empresa tiene clientes fijos por eso aquellos mencionaron que sí mientras el 6% indica que no esperaría y buscaría otra ferretería. Indica el 51% que si desean que sea comunicado si los productos son de buena calidad mientras el 27% señala que no quisiera y el 22% indica que tal vez. Los países latinoamericanos han logrado grandes avances en los últimos años cambios organizacionales en los sistemas nacionales de salud, la participación en la calidad como uno de los pilares de la prestación de servicios de atención médica. Puedes ver que la calidad es un requisito básico, diseñado para garantizar la seguridad de los usuarios, reducido el riesgo de proporcionar el servicio, lo que resulta en la necesidad de implantar un sistema de gestión de calidad en todas las empresas un proveedor de servicios que puede ser evaluado constantemente para mejorar. mejora continua de la calidad.

Atender las inquietudes de los usuarios externos sobre buena calidad de atención y habilidades técnicas. Para los usuarios, la calidad depende principalmente de sus interacciones con los profesionales de la salud, atributos como tiempo de espera, buena actitud, privacidad, etc. Acceso a la atención y, lo más importante, obtener los servicios que necesita muestra. Cuando los sistemas de salud y su personal dan prioridad a los usuarios lo mejor de todo es que ofrecen servicios que cubren más que solo el estándar los técnicos de calidad también pueden satisfacer sus necesidades otros aspectos de la calidad como el respeto, la información relevante y justo.

## 9. CONCLUSIONES

A través del estudio de caso bajo la investigación basada en aplicaciones realizada por ferretería "ALEX" se concluye que mediante las herramientas para recopilar información sobre la atención al usuario o cliente hay una pequeña ineficiencia en atención a nuestros consumidores o compradores gracias a estas encuestas se puede utilizar para el diagnóstico claro y preciso, identificando brechas y necesidades se describe componentes de calidad del servicio y la satisfacción del cliente es fundamental para los trabajos de construcción estudios respaldados por las referencias científicas de Fournell J.D. y Chiavenato I, quienes ayudaron con el diseño y la implementación efectiva inspección.

Las herramientas permitieron obtener el resultado correcto refleja un gran porcentaje de entrevistas y encuestas con funcionarios gubernamentales hacia el oficio de atención al cliente y hacia la insatisfacción con el mercado inmobiliario la misma que provoca que haya malos entendidos entre el personal de la ferretería y los clientes, pero si la capacitación en ellos fuera estable y concisa la actitud hacia los clientes fueran muy distinto su accionar y reaccionar.

También se acertó que hay muy poca comunicación suscitada entre los trabajadores de la ferretería, como cabecilla desde su jefa al empleador, la misma que transmite demasiada empatía y comodidad hacia sus colaboradores al momento de requerir su ayuda al decirle alguna recomendación para un excelente ambiente dentro de la ferretería, las decisiones que toma el departamento las toma sin una correcta previa consulta a todos los implicados de dicho local.

## 10. RECOMENDACIONES

Evaluar de forma frecuente el desempeño de la empresa basándose en el análisis de referencia del artículo científico Fornell J.D. y Chiavenato I., considere el resultado, determine sus fortalezas y debilidades derivado de la investigación, es el más utilizado y la distribución. Después de una aparente simplicidad, hay una aplicación que requiere una serie de precauciones para evitar la subjetividad. Para aplicar el método de escalado gráfico se utiliza un formato de doble libro mayor, donde las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño y las líneas verticales representan el grado de variación de estos factores.

Considerar los datos proporcionados por la herramienta de adquisiciones entrevistas con funcionarios gubernamentales y encuestas a clientes para desarrollar un plan acciones encaminadas a mejorar la calidad de los servicios prestados por la empresa mejorar la capacidad de respuesta del cliente. El objetivo principal de las estrategias e iniciativas planificadas e implementadas por la empresa es promover las operaciones de la empresa y promover su crecimiento. Es una práctica que se centra específicamente en el elemento humano, las relaciones personales y profesionales.

Utilizar los resultados de trabajos de investigación comentarios y necesidades de los contribuyentes para que puedan contribuir a las mejoras formación del personal, capacidad de respuesta y empatía tienen conocimiento de sus clientes y de los servicios que brinda dependerá de la satisfacción del usuario. La calidad del servicio es una medida de qué tan bien una organización comprende las necesidades de sus usuarios y cumple con sus expectativas. Comprender cómo mejorar la calidad del servicio de sus productos es un paso esencial en el crecimiento de cualquier organización.

## 11. REFERENCIA

Amate, A. (2020). Servicio de atención al cliente a través de redes sociales para aumentar las ventas. Talento. *Revista de Administración*, 36.

Ancín, V. (2022). El plan de marketing en la práctica . *El plan de marketing en la práctica* , 84.

Cano, S. (2019). Concepto de calidad en salud: resultado. *Revista Facultad*, 34.

García, D. (29 de Junio de 2020). *estrategias de atención al cliente y vídeos*. Obtenido de estrategias de atención al cliente y vídeos: <https://retosdirectivos.eae.es/5-estrategias-de-servicio-al-cliente/>

Gómez, R. (2019). . Resumen Palabras clave. . *Rev Fac Nac Salud Pública*, 74.

Huaracallo Idme. (2022). Gestión de calidad como factor relevante de la atención al cliente en la MYPE restaurante El Anticuchero del sector servicio de la ciudad de Juliaca 2020. *repositorio*, 42.

Idme, H. (2022). Gestión de calidad como factor relevante de la atención al cliente en la MYPE restaurante El Anticuchero del sector servicio de la ciudad de Juliaca 2020. *Reposito*, 73.

Izquierdo, R. (18 de Junio de 2019). *integriaims*. Obtenido de integriaims: <https://integriaims.com/funciones-deatencion-al-cliente/>

Izquierdo, R. (18 de Junio de 2019). *Integriaims*. Obtenido de Integriaims.: <https://integriaims.com/funciones-deatencion-al-cliente/>

Morales, D. (2023). De Silicon Valley a tu negocio: Innovación, data e inteligencia artificial. . *ESIC Editorial.*, 74.

More Velasco. (2022). Gestión de calidad y estrategias de atención al cliente en la ferretería Panchito Hnos SAC. En Sullana Año 2020. *Reposito*, 74.

Parra, M. (2020). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *México: el buzón*, 64.

Patiño, C. (2019). MODELOS DE ATENCIÓN ORIENTADOS A LA. *Journal of Chemical Information and Modeling*, , 73.

Pino, M. (2023). PLATAFORMA DE AUTOGESTION. *PLATAFORMA DE AUTOGESTION*, 84.

Silva, D. (2020). . Manual de funciones de servicio al cliente: una guía práctica para. *Biblioteca*, 2., 29.

Torre, I. (2018). Gestión de la calidad. *La casa.*,  
[https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&hl=es#](https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&hl=es#v.)  
v.

## 12. ANEXOS

## ANEXO 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Babahoyo, 05 de septiembre de 2023

Señores:  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

De mi consideración:

Yo, LICENCIADA LILIAN RAMOS VIUDA DE GOMEZ, en calidad de PROPIETARIA DE LA FERRETERIA "ALEX", por medio del presente autorizo a la Srta. ERIKA ELIZABETH ELIZONDO TACLE, portadora de la cedula de ciudadanía No. 1207066489-9, realizar su estudio de caso con el tema: CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO DE LA FERRETERIA "ALEX" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2022; como requisito previo a la obtención de su título de Lcda. en Comercio.

La empresa se compromete a entregar la información requerida por la Srta. ERIKA ELIZABETH ELIZONDO TACLE, en relación al estudio de caso, con la condición de hacer el uso lícito de los datos obtenidos, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos dentro de su área con eficiencia, respeto y responsabilidad.

Atentamente,

  
**FERRETERIA  
ALEX**  
LICDA. LILIAN RAMOS VIUDA DE GOMEZ  
PROPIETARIA  
FERRETERIA ALEX

## ANEXO 2 RUC DE LA EMPRESA.

9/9/23, 13:34 SRI en Línea - Consulta de RUC

⋮

🏠 > RUC > Consulta

## Consulta de RUC

RUC: 1201237607001      Razón social: RAMOS CASTRO LILIA ARNOLIS

---

**Estado contribuyente en el RUC**  
**ACTIVO**

**Actividad económica principal**  
VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUALQUIER TIPO, ETCÉTERA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

---

Contribuyente fantasma: **NO**      Contribuyente con transacciones inexistentes: **NO**

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	RIMPE	NEGOCIO POPULAR	
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
NO	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1997-10-01	2022-05-12		

Mostrar establecimientos

### ANEXO 3 INFORMA ANTIPLAGIO

**COMPILATIO MAGISTER**  
UTB-ECU

🔍 Caja de herramientas

← **Elizondo\_Tacle\_Erika\_Comercio\_2023** #e642ea 7%

**Similitudes** 7%

- > De los cuales 0% similares a las fuentes mencionadas en el documento  Incluir en la puntuación
- > De los cuales < 1% de pasajes de similitud incluidos en textos entrecorridos  Incluir en la puntuación

**Idioma no reconocido** 2%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua. Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

Ubicación de las similitudes en el documento :

**Fuentes**

CONFIGURACIÓN de las fuentes

Agrupar las fuentes similares:

^ Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://dSPACE.utb.edu.ec">dSPACE.utb.edu.ec</a>   Análisis de gestión administrativa en la ferretería la roca del ... <small>http://dSPACE.utb.edu.ec/bitstream/49000/11730/4/E-UTB-FAFI-COM-000009.pdf.txt</small>	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (127 palabras) ⋮
2	<a href="https://www.salesforce.com">www.salesforce.com</a>   Atención al Cliente: Qué es y por qué es importante   Sale... <small>https://www.salesforce.com/mx/atencion-al-cliente/</small> ▼ <b>Mostrar la fuente secundaria</b>	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (107 palabras) ⋮
3	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> <small>https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/20.500.13032/25774/3/GESTION_CALIDAD_HUA...</small> ▼ <b>Mostrar las 5 fuentes secundarias</b>	1%		🔗 Palabras idénticas: 1% (78 palabras) ⋮
4	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> <small>https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/20.500.13032/29483/1/ATENCIÓN_AL_CLIENTE_...</small> ▼ <b>Mostrar la fuente secundaria</b>	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (65 palabras) ⋮
5	<b>Documento de otro usuario</b> #22e35f 📍 El documento proviene de otro grupo	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (59 palabras) ⋮

**Puntos de interés**

**ANEXO 4 . CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

Preguntas realizadas a los clientes:

- 1. ¿Usted esperaría que los empleados de la Ferretería Alex, le brinden asesoramiento técnico cuando compre el producto?**
  - A. Si
  - B. No
  - C. Tal vez
  
- 2. ¿Está de acuerdo en que los empleados sean más amables?**
  - A. Si
  - B. No
  - C. Tal vez
  
- 3. ¿Usted esperaría que la Ferretería Alex le garantice los productos que adquiera sobre cualquier falla o defecto?**
  - A. Si
  - B. No
  - C. Tal vez
  
- 4. ¿Usted esperaría que la ferretería Alex siempre disponga de los productos que necesita?**
  - A. Si
  - B. No
  - C. Tal vez
  
- 5. ¿Está de acuerdo en que los empleados sean más amables?**
  - D. Si
  - E. No
  - F. Tal vez

- 6. ¿Usted esperaría que la ferretería Alex le ofrezca productos de calidad, con cero errores y a la primera?**
- A. Si
  - B. No
  - C. Tal vez
- 7. ¿Usted esperaría que los empleados de la ferretería Alex le informen que los productos que compra están garantizados?**
- A. Si
  - B. No
  - C. Tal vez
- 8. ¿Cree usted que la promoción de productos ayudaría aumentar a los clientes?**
- A. Si
  - B. No
  - C. Tal vez

**ANEXO 5. FICHA DE ENTREVISTA**

1. *¿Cree usted que deberían capacitar al personal para tener una buena atención al cliente?*
2. *¿Cuánto ayudaría a capacitar a sus empleados?*
3. *¿Cree usted que las promociones ayudarían a atraer más clientes?*
4. *¿Qué estrategias ha aplicado usted para mejorar la atención al cliente?*
5. *¿Ha tenido algún problema con algún cliente?*
6. *¿Qué métodos de atención al cliente ha utilizado?*
7. *¿Cree usted que el ambiente laboral influye en la atención al cliente?*
8. *¿Ha recibido alguna queja de este trato?*

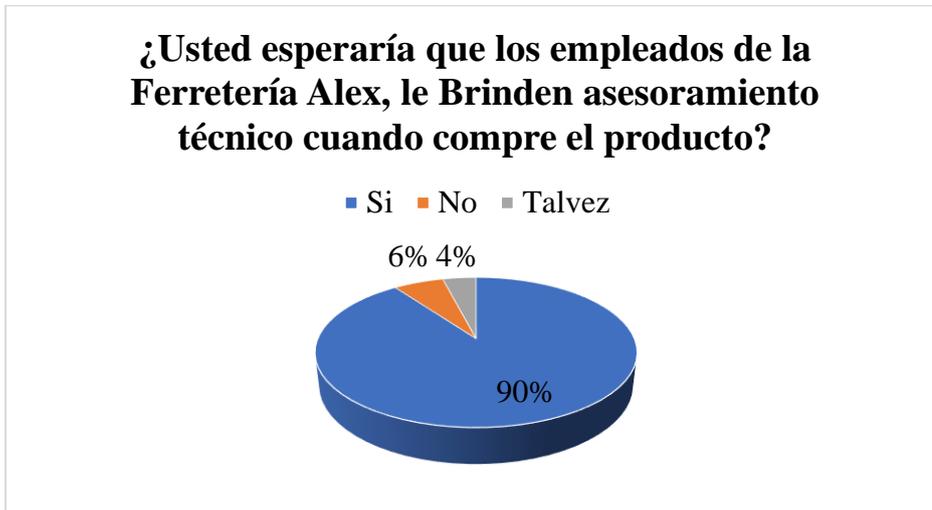
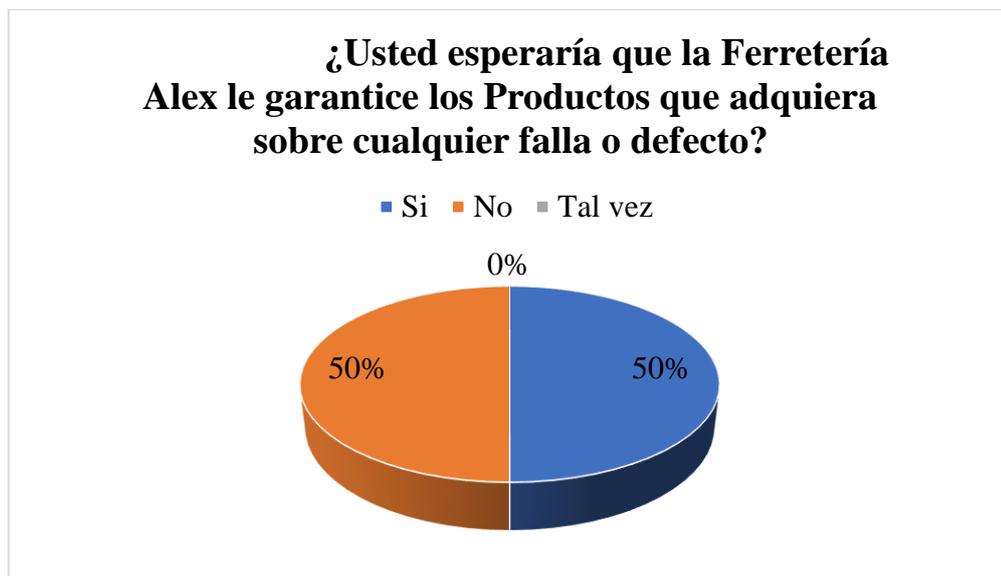
**ANEXO 6 RESPUESTA A LA ENCUESTA***Gráfico N°1 Asesoramiento**Gráfico N°2 productos*

Gráfico N°3 Productos agotados

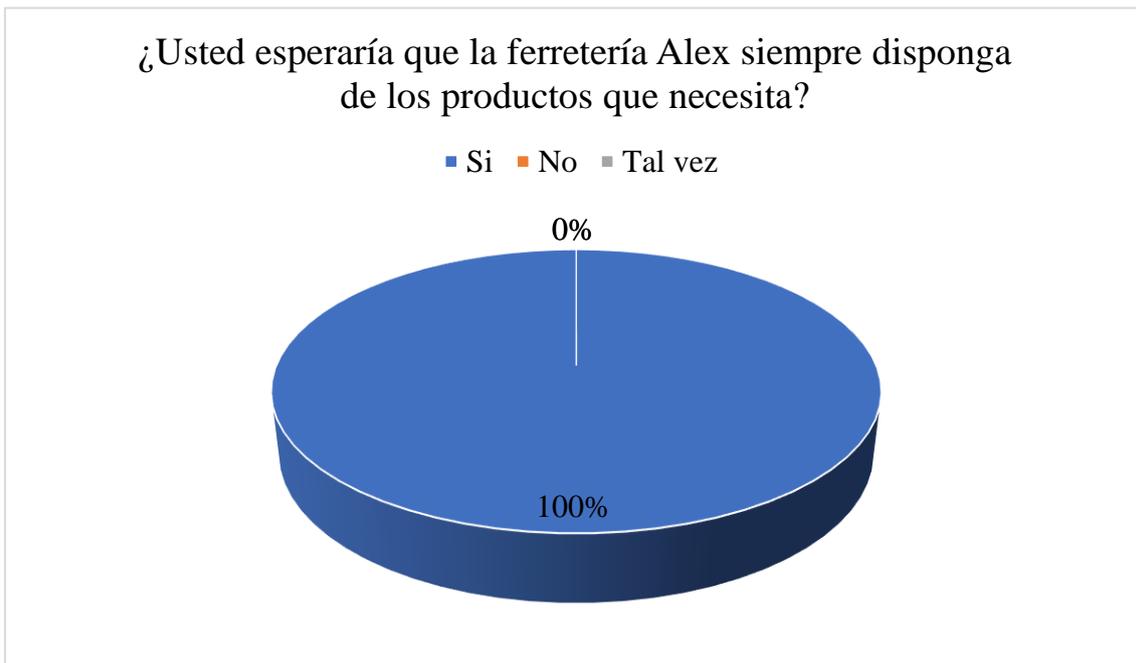


Gráfico N°4 calidad

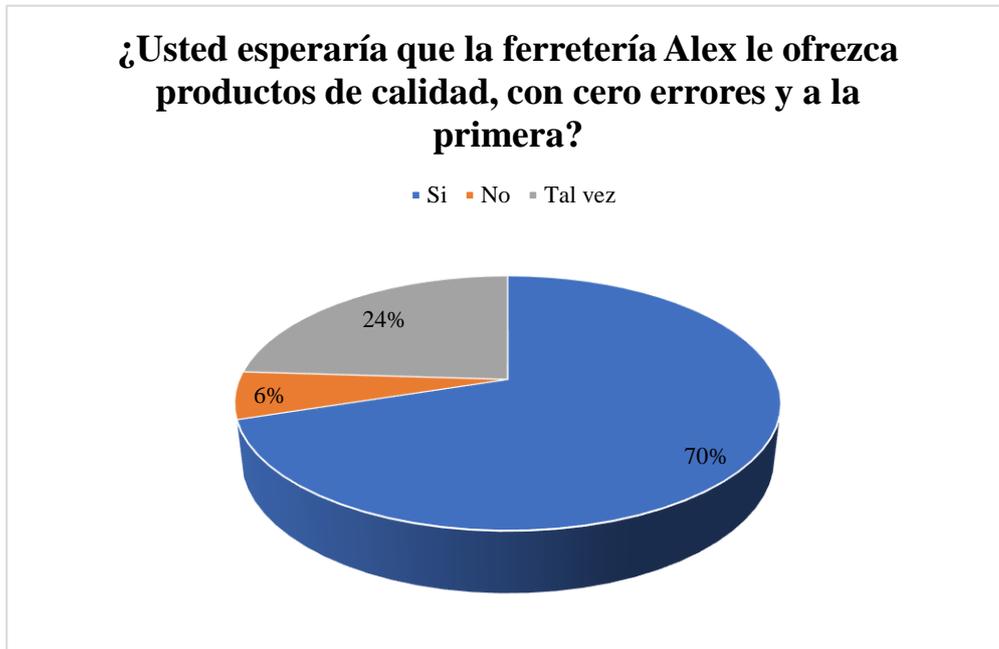
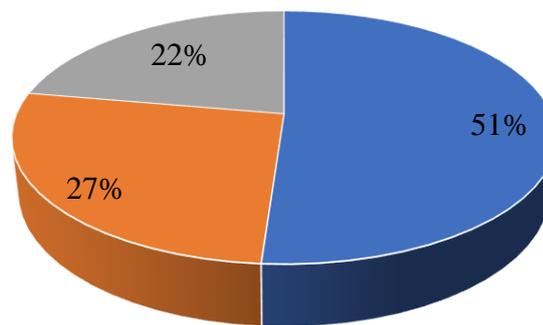


Gráfico N°5 información.

¿Usted esperaría que los empleados de la ferretería Alex le informen que los productos que compra están garantizados?

■ Si ■ No ■ Tal vez



## FICHA DE OBSERVACIÓN

### DATOS GENERALES

ASUNTO:	VISITAS A LA FERRETERIA ALEX	
NOMBRE DEL PROYECTO	CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO DE LA FERRETERÍA "ALEX" DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2022	FECHA DE OBSERVACION:
DOCENTE TUTOR	ING. JUAN OSWALDO ORTIZ CAMPI. MSc	Lunes 9 de enero al 27 de enero del 2023
HORAS		
<p>9am- 12pm</p> <p>10am- 11am</p> <p>8am- 10am</p> <p>9am- 12pm</p>		
OBJETIVO	Visualizar la atención al cliente	
DETALLE /CONTENIDO:		
<p>Las actividades se desarrollaron mediante a través de la modalidad presencial en la cual se trataron los siguientes puntos.</p> <p>Visualizar la atención al cliente</p> <p>Identificar los precios</p> <p>Observación de competencia</p> <p>Organizar las ideas para mejorar la calidad en atención al usuario</p>		

CONCLUSIONES:	Las actividades se desarrollaron de manera satisfactoria existiendo interacción y optimismo entre los asistentes.
RECOMENDACIONES:	Corregir la expresión oral. Mejorar la Coordinación al momento de atención a los clientes.
OBSERVACIONES	Los trabajadores tenían dificultades al momento de fijar precios, la atención de los clientes no fue tan satisfecha.