



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**ESTUDIO DE CASO**

**MAYO - SEPTIEMBRE 2021**

**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:**

**SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA FERRETERIA NIÑA BONITA**

**EGRESADO:**

**FREDDY AGUSTIN BUSTAMANTE ZURITA**

**TUTOR:**

**ING. TULIO TELESFORO CAMACHO COLOMA. Msc.**

**AÑO 2022**

## Índice

Introducción .....	3
Desarrollo.....	5
Conclusión .....	21
Referencias Bibliográficas .....	22

## **Introducción**

La Ferretería Niña Bonita, ubicada en la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos es una empresa privada dedicada a la venta de productos referentes a la construcción, herramientas y uso del hogar, inició sus actividades en el año dos mil diez en el cual solo contaba con la venta de cerraduras, sierras de mano entre varios productos básicos de una ferretería, actualmente cuenta con un establecimiento más amplio en el cual ofrece una variedad de productos, como son los materiales de construcción, cemento, varillas entre otros así también como pinturas, taladros, sierras eléctricas entre otros, esta empresa ofrece sus servicios principalmente a la ciudadanía babahoyense y en algunos casos realiza envíos fuera de la ciudad.

Este estudio de caso tiene como objetivo determinar todos aquellos factores que influyen o afectan de forma negativa en la satisfacción del cliente que brinda la empresa en cuestión, entre los cuales está la deficiente atención por parte de los empleados de la empresa es por ello que el cliente se da cuenta del proceder de ellos, notando lentitud en la búsqueda de su pedido, poco animo al momento de atenderlos y en algunos casos llegan alzar la voz con el cliente formando así desacuerdos, cruces de palabras lo que repercute en la imagen que se lleva el cliente sobre la empresa ocasionando que el mismo opte por no regresar.

Para efecto del presente estudio se utiliza; la línea de investigación Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, bajo la sublínea de Marketing y Comercialización.

La metodología aplicada fue llevada a cabo mediante una entrevista efectuada al gerente de la empresa y también una encuesta realizada a los clientes de la empresa

que son los principales conocedores de la atención que se les brinda, es así que se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos, en los cuales se obtuvo que la satisfacción del cliente es deficiente esto se debe a la falta de organización en las estanterías las cuales hace laborioso la búsqueda de un producto en específico y limita al tiempo de espera del cliente, así también como el inadecuado comportamiento que en ocasiones los empleados tienen con el usuario, siendo este un punto muy negativo para la empresa.

Los resultados obtenidos nos reflejan que hay una inadecuada atención al cliente, una mala organización de los productos lo cual genera inconvenientes al momento de que el cliente va a comprar a la Ferretería, otro de los factores los cuales se pudo obtener es el de no contar con una bodega de almacenaje para la mercancía que llega, cabe recalcar que actualmente cuenta con una bodega pero en su domicilio cercano a la Ferretería, esto ocasiona el tiempo que pierde el cliente por la espera de su producto el cual no se encuentra disponible en la empresa y por ende está en la bodega, perdiendo la paciencia opta por retirarse molesto e inconforme.

## **Desarrollo**

La Ferretería NIÑA BONITA tuvo sus inicio de actividades en el año dos mil diez, esta empresa ofrece una variada lista de herramientas necesarias para al ámbito de la construcción como lo son los martillos, puertas, cerraduras, cemento, varillas, planchas de zinc, también maquinaria necesaria para el riego de cultivos entre varios productos que oferta la Ferretería, a lo largo de sus años se han realizado gestiones para mejorar la atención al cliente, ¿ qué tan satisfecho ha quedado el cliente? Esta incógnita se ha despejado mediante encuestas realizadas a los clientes las cuales le dan a conocer a la empresa todas las falencias que tiene.

La Ferretería Niña Bonita se caracteriza por ser una empresa en la cual encuentra el cliente lo necesario para sus necesidades, por muchos años incurrió en la venta de herramientas de agronomía, la mayoría de sus productos era en ese tipo, luego de un año no obtuvo buenos resultados en la venta de esos productos, por lo que decidió dejar de venderlos, esto dejó a la empresa inestable económicamente, con pérdidas considerables. Luego de ese fracaso que tuvo la ferretería, esta comenzó a hacer un nuevo plan o estrategia de venta en la cual tomo en cuenta las necesidades de la comunidad por la que pasaba, realizando varias encuestas a lo largo de algunas semanas obteniendo resultados de la mano de las personas locales de la parroquia las cuales expresaron varias de las necesidades

La falta de organización en la Ferretería Niña Bonita se debe a que no tiene de manera clasificada, ordenada con sus respectivos precios los productos que se venden, de esta manera los empleados que se encargan de atender al cliente desconocen o no saben dónde está dicho producto que el cliente ha solicitado, no tienen idea de qué precio tiene o si cumple con el tipo de especificación que pide el cliente a

la hora de pedir un producto por lo que el cliente pierde su tiempo y decide retirarse, esto afecta a las ventas de la Ferretería ocasionando una pérdida de dinero y un cliente que en muchos de los casos no vuelve, Según (Velásquez G. , 2015) *“la administración de inventario es un proceso destinado a planificar, y administrar y controlar los recursos disponibles dentro de la organización permitiendo así el manejo apropiado de los mismos teniendo niveles óptimos de inventario”* ayuda de una manera importante a la movilización de los productos que se están ofertando. párr. 8.

Cruz y Bernal indican que:

*La organización es una representación de nivel micro de la sociedad, en ella confluyen individuos para un propósito común que siempre disponen de un cierto margen de libertad para la concepción de sus estrategias y el control las zonas de incertidumbre, lo que llevan a cabo mediante el apego a un conjunto de reglas”,* es de suma importancia que exista esa organización en las estanterías de nuestros establecimientos u empresas cuyo objetivo es de importancia ya que estaría todo de manera clasificada de no ser así estaría todo desorganizado afectando a la búsqueda del producto el cual tomaría un tiempo en encontrar.

(Cruz & Bernal, 2015), párr 58.

El espacio donde se colocan los productos para su respectiva venta en la Ferretería Niña Bonita es reducido, puesto que están juntos y se mezclan al momento de buscar un producto en específico esto va a causar que el cliente va a tener que buscar y se cansara de hacerlo y es inevitable que se vaya ya que el tiempo ocupado es mucho y esa compra se pierde y para la Ferretería significa una pérdida en cuanto a clientes y

productos que a su vez no tienen el espacio suficiente para poder organizarse y así poder tener más visibilidad del producto que se haya solicitado. Según (Lao, Moreno, Pérez, & Marrero, 2018) *“La gestión de almacenamiento es de vital importancia, ya que una correcta distribución espacial de las mercancías contribuye al óptimo aprovechamiento de las capacidades y la manipulación, para garantizar la disponibilidad de insumos”* y se logra mayor recepción por parte del empleado al momento de venderle al cliente. *párr 13.*

La falta de promociones en la Ferretería Niña Bonita repercute en la afluencia de sus usuarios y por ende en sus ventas, debido a que en ocasiones acuden a este lugar personas a adquirir artículos al por mayor y sin importar la cantidad no se hacen acreedores a descuentos, productos a mitad de precio o algún regalo lo que genera que el cliente no reciba una motivación por medio de su compra, estableciendo en sí mismo un debate interno en sí querer o no regresar nuevamente al lugar, lo que genera que el usuario asista al lugar sin esperar un factor sorpresa, porque en sí no hay motivación adicional a más de comprar un producto en específico, estableciendo un debate interno en sí volver o no nuevamente al lugar, según (Areiza, 2001) Promociones *“son una serie de actividades cuyo objetivo general es estimular la compra”* ya que de esta manera capta la atención del cliente mediante varios tipos de promociones que lo motivaran a adquirir el producto ofertado. *pág. 55*

Los empleados de la Ferretería Niña Bonita tienen poco conocimiento de los productos que se venden, esto causa pérdidas a la Ferretería ya que el cliente al momento de ir a comprar y preguntar sobre un producto ya sea este complejo, el empleado no sabe o desconoce dicho producto ya sea por el nombre, fecha de caducidad o cualquier aspecto que dicho producto pedido por el cliente tenga lo que

conlleva que el cliente no espere o se canse de esperar a que encuentre su pedido de esta manera decide retirarse y lo que genera la desconfianza de regresar y a su vez la Ferretería pierde clientes. Según (Rojas, 2018) *“la capacitación es conocida como la actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador”* las cuales servirán de mucho para fortalecer el conocimiento del capacitado. párr. 8

Aguia & Perez mencionan que:

*Incentivos laborales una de las herramientas gerenciales que ha demostrado generar gran impacto en la satisfacción laboral y, por ende, en el aumento de la productividad y en el mejoramiento de la calidad de servicio en función de lo que el empleado puede ofrecer al cliente, La falta de incentivos hacia los empleados de la Ferretería Niña Bonita es notable y la ausencia de estas hacen que ellos se incurran en una rutina monótona sin disfrutar de su trabajo, y lo que conlleva a que el empleado no haga de manera correcta su trabajo demostrando poco interés por su trabajo, la no muy buena atención al comprado y este a su vez desmotivando al cliente a querer pedir un producto o ser recibido de una mala manera, en casos conlleva al cliente a desinformar a la Ferretería ya que no fue bien atendido y sería una perdida potencial.*

(Aguia & Perez), párr 10.

(Manjarrez, Boza, & Mendoza, 2020) manifiesta que *“la motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo”* el cual tendrá mayor desempeño al

momento de que atiende al cliente, dependiendo de su desenvolvimiento de lo contrario la empresa se vería perjudicada esto ayudara a que el empleado se motivó a un mejor desempeño laboral. párr. 34.

La atención al cliente en la Ferretería Niña Bonita es deficiente ya que no tienen carisma al atender o en casos usan sus celulares lo que retrasa el pedido del cliente, por lo que el poco interés al momento de atender ocasiona pérdida de tiempo la cual a su vez el cliente opta por no esperar y procede a retirarse del establecimiento con poco deseo de regresar ocasionando una cadena de comentarios negativos por parte del cliente referente a la atención no muy buena que le dieron lo que afecta a la Ferretería y a la economía de la misma. Según (Atencio & González, 2007) *“Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal”* ya que de esta manera tendrán una mayor perspectiva de como calificar a la empresa. párr 7.

La falta de personal en la Ferretería Niña Bonita ocasiona que cuando el cliente requiera alguna información sobre el producto y su precio deba estar contestemente yendo a preguntar a caja por motivo que no haya una persona adecuada en la labor de dar seguimiento a los clientes cuando estos acudan al lugar y al realizar su paseo por la estancia del lugar puedan ser abordadas las dudas que en el momento surjan, cuando la personas realizan sus compras y necesitan ayuda por el personal de carga.

Pero hay ocasiones en que tienen que esperar porque el poco personal destinado a esta actividad está en ciertos casos ocupado descargando mercadería para

trasladarla a la bodega lo que genera que el cliente no pueda ser atendido de una buena manera teniendo que esperar para poder recibir el servicio completo que se afecta en el lugar dando paso a generar improductividad tanto para la institución y el cliente y más este último que pierde valor.

Según (Hernández, Chumaceiro, & Atencio, 2009) *“Los Recursos Humanos, en definitiva, son los responsables finales de satisfacer al cliente, son los que tienen en sus manos la posibilidad de lograr que su empresa aprenda a vivir para el servicio”* aquí recalcamos la idea de que la atención al cliente es primordial en la satisfacción del cliente ya que según el empleado trate en la atención de acorde a eso sera como el cliente se encuentre satisfecho al momento de realizar la compra. *párr 32.*

No hay los equipos necesarios en la Ferretería Niña Bonita, al momento de la llegada de una nueva mercadería de carácter pesado o para su traslado a la bodega y en casos que el cliente se le ofrezca, lo que ocasiona dificultad al momento del desembarque de la mercadería esto genera retraso en la ubicación de la misma y pérdidas de clientes ya que en algunos casos la ferretería no está abierta a la hora que es, debido a lo cual causa el descontento de los clientes que piensan que ya están atendiendo.

Según (Nauga, 2017) equipos de manutención es el *“conjunto de equipos mecánicos y electromecánicos que facilitan tanto la manipulación como el traslado de mercancías en nuestro almacén, al permitir el transporte, elevación, recogida y depósito de las cargas unitarias”*, la maquinaria e implementos para las cargas de mercadería, son de mucha importancia para la llegada de nueva mercancía, y poder llevarla al sitio de bodega para su almacenamiento. *párr 1.*

Carecen de una bodega la cual le permita tener a la mano todos los productos que necesiten un espacio grande, en la Ferretería Niña Bonita tienen que almacenar su mercadería un poco cerca de donde se encuentra, esto provoca que al momento de que el cliente realice un pedido y este no se encuentra disponible en las perchas, conlleva que el empleado tenga que ir en busca de dicho producto donde se almacena la mercadería que llega y no hay lugar donde ubicarla, esto le toma tiempo provocando en el cliente una espera no deseada y se retira o en casos dicen “ya regreso o más tarde vuelvo” lo que genera en casos una pérdida grande ya que hay personas que hacen grandes pedidos.

Según (Arrieta, 2011) “Una bodega *es el espacio físico que la empresa dedica para almacenar todo tipo de mercancías*”, en el que estará cerca de la empresa o cuyo establecimiento, donde se ubique la empresa cabe recalcar que acorde a las dimensiones o número de mercancías mayor será el tamaño de la misma, este tipo de inconveniente, el de no tener una bodega ordenada, suele causar dificultad al momento en el que exista mucha mercadería en la bodega ya que vendrían las pérdidas por deterioro. párr 4

La ausencia de adecuaciones en el establecimiento de la Ferretería Niña Bonita genera que el cliente no tenga una buena experiencia en el lugar, la falta de elementos que acondicionen el aspecto visual del cliente, fomenta una estancia muy lineal sin un factor que invite a volver, además el espacio muy reducido donde se encuentran los productos ocasiona que el cliente no compre todo lo que desea porque al no contar con el espacio suficiente genera que cuente con un stock limitado y por ende el mismo se ve en la necesidad de buscar sus requerimientos restantes en otro establecimiento y así cubrir sus necesidades.

Según (Neotik, 2019) indica que *“La infraestructura TI de una empresa es, a grandes rasgos, el equipamiento adecuado que posee la Empresa de cara al mercado productivo al que pertenece y así poder servir al cliente de la mejor manera”* ya que la imagen de un negocio o empresa también es importante la vista de cliente esta a su vez debe contar con una atractiva imagen que llame la atención al momento de que el cliente pase por el establecimiento y así querer comprar. *párr. 1*

Como instrumento para la recolección de información del estudio de caso se hace uso de una entrevista dirigida al gerente de la empresa, por medio de la entrevista se obtienen datos reales desde la representación de un integrante superior en la empresa, puesto que ha tenido algunos planes para la mejora en la satisfacción del cliente, como capacitar de una manera mejorada a su personal para su mayor desempeño en las ventas y atención al cliente, con el objetivo de satisfacer sus necesidades ya que estos inconvenientes los está pasando la empresa.

Díaz, Torruco, Martínez y Varela, señala que:

*La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial,”* la entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos.

(Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013), *párr 5.*

A continuación, se detallan los datos que se generan a partir de su aplicación:

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la Ferretería NIÑA BONITA*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿Cómo considera la atención del cliente que ofrece la empresa que usted dirige?	Buena, porque ofrecemos una atención adecuada.
2	¿Qué alternativas ha implementado la empresa para mejorar la atención del cliente en los últimos tiempos?	Capacitar más a los empleados para su mejor rendimiento
3	¿Qué inconvenientes ha tenido la empresa en las cuales se haya involucrado el servicio al usuario?	-La modificación de la estantería -Aplicar una nueva estrategia
4	¿De qué manera usted cree que sus clientes se sentirían satisfechos?	-Implementando promociones -Cualquier tipo de descuento -O una buena atención rápida y eficaz
5	¿Cuál considera ud que son las causas que podrían afectar la satisfacción de las necesidades de sus clientes?	-Demora en la atención -La poca capacitación del personal
6	¿Cuál es la gestión que la empresa realiza para atender inconformidades de los usuarios?	-Realizar una previa revisión del inconveniente y aplicar una solución en base a las conformidades del cliente

***Fuente:*** Entrevista aplicada al gerente de la Ferretería NIÑA BONITA

***Elaborado por:*** Freddy Bustamante Zurita.

Una vez culminada la entrevista al gerente de la Ferretería, se determinó que en la empresa si se han implementado varias alternativas para la mejora de la atención del cliente las cuales sean más satisfactorias del cliente y que también ayudan a la capacitación del personal de la empresa, menciona también menciona que piensa en mejoras como promociones o algún tipo de descuento para mejorar la satisfacción del cliente ya que en algunas ocasiones dicen que el producto tiene un precio elevado.

El gerente también manifestó que ha tenido inconvenientes en la empresa estos relacionados con los usuarios y los empleados, por confrontaciones, la falta de conocimiento del tiempo que se demora el empleado en buscar el producto causando molestias al cliente, es otros casos nos mencionó que han sucedido conflictos en la empresa puesto que los empleados en algunas ocasiones no tienen la actitud para atender de buena manera al cliente optando por ser descortés, no tener paciencia, demorar en la búsqueda del producto causando esa inconformidad e incomodidad del cliente al querer adquirir un producto, llevando a así a tener no muy buenos comentarios la empresa.

Otros factores que nos mencionó que considera negativos para la empresa es el hecho que hay poca publicidad y que actualmente no tiene redes sociales, ya que hoy en día por la emergencia sanitaria que estamos pasando las redes sociales o plataformas digitales han tenido un crecimiento que ha revolucionado la tecnología e innovación en el campo virtual y es un punto en contra ya que las personas las usan mucho, hoy en día hay un gran porcentaje de personas que realizan sus compras por medio de las redes sociales o por cualquier plataforma es de conocimientos de todos que este es el mayor mercado hoy en día

Según (Duart, 2009) *“El fenómeno de las redes sociales en Internet, cada vez más popular, aporta interesantes indicadores de participación social y de influencia colectiva”*, es un nicho de mercado en el cual se tiene que tener en cuenta, las redes sociales las plataformas digitales todo lo referente a tecnología, es un punto importante ya que se pierde ese mercado en el cual el cliente hace su pedido mediante estos medios digitales, pero el gerente nos mencionó que está buscando como llegar

a esa implementación de lo que son las redes sociales para la Ferretería, incursionando en este nuevo medio de publicidad en el cual se espera tener una gran acogida. párr 3.

También la falta de cualquier tipo de promoción asegura el gerente que están ideando un plan estratégico para implementar promociones siempre y cuando no afecten a las inversiones y a lo que va a ganar las empresas de ellas, cabe recalcar que las promociones pueden ser beneficiosas como también perjudiciales para la empresa porque en casos se gasta más la materia prima en otros implementos que se utilizarían en cualquier tipo de promoción a implementar.

Adicional a la entrevista, se realiza una encuesta como instrumento de recolección de información, para efecto de obtener información relacionada a la calidad del servicio que ofrece la institución desde la perspectiva del usuario, esta encuesta nos ayudó de forma muy positiva y con resultados concreto y solidos los cuales son valederos al momento de la tabulación recopilando los resultados se verán las respuestas que respetivamente serán condensadas.

Quispe y Sánchez manifiestan que:

*La encuesta es una técnica de investigación que se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios y entrevistas de manera verbal o escrita que se hace a una población, ésta generalmente se hace a un grupo de personas y pocas veces a un solo individuo, su propósito es obtener información mediante el acopio de datos cuyo análisis e interpretación permiten tener una idea de la realidad para sugerir hipótesis y poder dirigir las fases de investigación, son de muy buena ayuda cuando se necesita el sondeo en mayor cantidad poblacional.*

(Quispe & Sánchez, 2012), párr 6

De la encuesta se obtiene:

**1- ¿Qué criterio le adjudica al servicio de atención del cliente que brindan los el personal de la Ferretería “Niña Bonita”?**

**Tabla 2**

*Calidad de Servicio en atención al cliente*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta	0	0%
Buena	0	0%
Media	25	83%
Regular	5	17%
Baja	0	0%
<b>Totales</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Ferretería NIÑA BONITA*

*Elaborado por: Freddy Bustamante Zurita.*

Según los datos obtenidos en la encuesta los usuarios adjudican al servicio de atención del cliente que brinda la Ferretería se ha determinado que están en dos escalas en media y regular, teniendo como mayor porcentaje en la primera escala que se determinó a la MEDIA como respuesta más escogida por eso se deduce que el cliente tiene como criterio bueno la atención que le brindan y se siente cómodo al adquirir un producto que se le está vendiendo.

Sin embargo, la minoría opto por responder que el servicio es Regular, por la demora en la atención u otros aspectos, ya sean estos por la manera en que se expresan, el tiempo que se toman en brindar el servio todos aquellos factores por más mínimos que parezcan y que a opinión de los clientes no son buenos el cliente los tomara en cuenta al querer regresar a comprar a la Ferretería puesto que lo pensarán

ya que no han tenido buena experiencias, y esto a la empresa de una o cualquier forma le afectara por lo cual hay que tomar en cuenta la opinión de la minoría encuestada.

**2- ¿Con qué frecuencia ha tenido algún enfrentamiento con el personal que labora en la empresa?**

**Tabla 3**

*Frecuencia de inconvenientes*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Frecuente	0	0%
Frecuente	20	67%
Ocasionalmente	10	33%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Totales</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

***Fuente:*** Encuesta aplicada a los usuarios de la Ferretería NIÑA BONITA

***Elaborado por:*** Freddy Bustamante Zurita.

Según los datos obtenidos en la tabla 3 a los encuestados en el inciso 2, se puede deducir que los usuarios han tenidos enfrentamientos frecuentemente con el personal de la empresa inconformidades que se presentan por la falta de implementos que se utilizan al identificar el producto que el usuario a pedido, el cual sumándole a eso a la poca paciencia que el empleado tiene opta por tomar una no muy buena actitud, esto hace que el cliente se eleve de tono y comienza una divergencia de opiniones que los llevara a un enfrentamiento innecesario puesto que para la empresa es la más afectada perdiendo venta y un cliente que formara una cadena de comentarios negativos hacia la empresa.

Otro porcentaje de los encuestados arrojo que han tenido enfrentamientos ocasionalmente con el personal que labora en la ferretería, estos son por pequeños

desacuerdos al momento de que el cliente pide un producto no específico, solo menciona diferentes cualidades del mismo poniendo en tensión de cual será el producto en sí es por ello que el empleado le presenta varias opciones al cliente pero siempre con negativa respuesta del cliente diciéndole que no es el producto que busca esto lleva a una pérdida de tiempo y ninguna compra por parte de ese cliente.

**3- ¿Considera usted que el servicio recibido por la institución satisface sus necesidades?**

Opciones	Frecuencia	%
Extremadamente satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	19	63%
Moderadamente satisfecho	11	37%
Poco satisfecho	0	0 %
No satisfecho	0	0%
<b>Totales</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4**

*Criterio sobre el servicio recibido*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Ferretería NIÑA BONITA

**Elaborado por:** Freddy Bustamante Zurita.

Una vez analizado los datos de la tabla 4, se obtuvo como resultado que un gran porcentaje de los usuarios que frecuentan la Ferretería, se encuentran muy satisfechos por el servicio recibido, el cual en gran parte mencionaron que obtuvieron los productos que necesitaban adquirir y no tenían alguna queja o inconveniente en el servicio por lo que si les agradó la atención que les brindaron sin embargo mencionaron que deben mejorar más en lo que es la agilidad de búsqueda de lo solicitado.

También se encuentra un porcentaje de usuarios los cuales están moderadamente satisfechos comentaron que debido a que no encontraron el producto

o simplemente no se sintieron tan a gusto o conformes con la atención brindada por el personal y esto es de tomar en consideración ya que es un porcentaje no beneficioso para la empresa, esto genera dificultades en las ventas de la Ferretería ya que el cliente en casos o en algunas ocasiones no se siente en un ambiente favorable para comprar, es decir la manera en la que lo atienden deja mucho que desear por lo que esa compra no se efectúa ocasionando a su vez un cliente no conforme y una venta no realizada.

La satisfacción del cliente en la Ferretería Niña Bonita es un problema que la empresa tiene que tener en cuenta, ya que un cliente insatisfecho es un cliente que se pierde puesto que la mayoría de los clientes que se van de la Ferretería insatisfechos, teniendo en cuenta que ellos mencionan que es por la deficiencia en la atención recibida por parte de los empleados, ya que estos suelen estar de mal humor, de mal carácter y esto a su vez genera conflictos o malentendidos entre cliente y empleado, lo cual repercute en las ventas y las ganancias que pierde la empresa al no vender un producto además de que este cliente en ocasiones va a generar una cadena de comentarios negativos hacia la empresa, un punto no favorable, ya que no se puede obligar a ese cliente que vuelva porque no lo hará.

## **Conclusión**

En la Ferretería NIÑA BONITA se detectaron factores que ocasionan que exista una satisfacción del cliente ineficiente, uno de estos es el espacio reducido con el que cuenta la empresa en el ámbito de almacenaje, porque no existe una amplia bodega para que la mercadería recibida esté al alcance, esto ocasiona que al no haber la mercancía que el cliente busca esta se encontrará en bodega; la bodega con la que cuenta la empresa no está cerca por lo que dificulta al momento de querer una mercancía que no hay en percha, y al tener este contratiempo disminuyen la cantidad de personas que adquieren el servicio, reducen las ganancias para la entidad repercutiendo negativamente en el desempeño laboral, así como también en que no exista el suficiente capital para abastecer de nueva mercadería a la empresa.

La falta de organización en las perchas hacen que el servicio sea muy lento y más que todo el cliente se sienta impaciente por la demora en la búsqueda de su producto solicitado y esto hace que no experimente un servicio adecuado, ocasionando que el usuario adquiera el servicio de la adquisición de un producto únicamente por satisfacer una necesidad sin embargo, el gerente por medio de la entrevista manifiesta que se han realizado gestiones en cuanto a estos inconvenientes mejorando la organización y el tiempo de atención, con el objetivo de que el usuario perciba el interés que tiene la empresa para mejorar la satisfacción del cliente.

Finalmente, otro factor que se encuentra inmerso en la problemática es el comportamiento que proyectan los empleados al brindar el servicio, a veces es de conformismo o de poca tolerancia para el cliente lo que para el señor gerente es

inexistente porque fue un tema que no mencionó al momento de entrevistarlos, sin embargo, es una situación que contribuye de forma negativa a la satisfacción del cliente y a la imagen de la empresa.

## Referencias Bibliográficas

- Agüía, M., & Pérez, F. (s.f.). INCENTIVOS LABORALES. *REDALYC*, párr. 10.
- Areiza, C. (2001). Cómo hacer promociones vendedoras siendo una pequeña o mediana empresa. *Estudios Gerenciales*, pag. 55.
- Arrieta, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Scielo Perú*, párr. 4.
- Atencio, E., & González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, párr. 27.
- Cruz, E., & Bernal, J. (2015). La Institución y la Organización: un análisis centrado en el actor. *Scielo*, párr. 58.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, párr. 5.
- Duart, J. (2009). Internet, redes sociales y educación. *Redalyc*, párr. 3.
- Hernández, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, párraf, 32.
- Lao, Y., Moreno, L., Pérez, M., & Marrero, F. (2018). Valoración de la capacidad de almacenamiento en la Empresa de Suministros Médicos (EMSUNE) en Holguín, Cuba. *Correo Científico Médico*, párr. 13.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, párr. 34.
- Nauga, S. (17 de Mayo de 2017). *SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO: ESTANTERÍAS INDUSTRIALES (III)*. Recuperado el 29 de Junio de 2021, de <https://www.noegasystems.com/blog/estanterias/sistemas-de-almacenamiento-equipos-de-manutencion>
- Neotik. (2019). ¿Qué es la infraestructura TI de una Empresa?
- Quispe, D., & Sánchez, G. (2012). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revistas Bolivarianas*, párr.6.

Rojas, F. (2018). CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL. *TESIS DE GRADO*, pág. 8.

Velásquez, G. (2015). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA COMERCIALIZADORA Y REPARADORA Y CALZADO RECORDCALZA LTDA. *TESIS*, p. 8.

## ANEXOS

### Anexo #1

<b>MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO</b>	
<b>TEMA:</b>	SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA FERRETERIA NIÑA BONITA
<b>PRINCIPALES PROBLEMAS:</b>	<p>En este espacio coloque los problemas que tiene la organización</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de Organización</li> <li>2. Espacio reducido para la sección de productos</li> <li>3. Ausencia de promociones</li> <li>4. Conocimiento deficiente por parte del personal</li> <li>5. Falta de motivación</li> <li>6. Demora en la atención</li> <li>7. Falta de personal</li> <li>8. Limitados equipos de cargas</li> <li>9. Carencia de una bodega en el establecimiento</li> <li>10. Falta de adecuaciones en el establecimiento.</li> </ol>
<b>VARIABLE A ESTUDIAR:</b>	Satisfacción del Cliente. - Un cliente satisfecho es un cliente leal que está dispuesto a realizar comentarios positivos a otros clientes. Así pues, tanto la Calidad de Servicio como la Satisfacción del cliente son críticas para entender la prosperidad de la organización. (Moliner, 2013)
<b>OBJETIVO DEL TRABAJO</b>	Analizar la Satisfacción del Cliente en la Ferretería Niña Bonita
<b>PERSONAS QUE INTERVIENEN:</b>	Usuarios e Integrantes de la Institución
<b>SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:</b>	La sublinea aplicable en el caso de estudio es la de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas a razón de que la Ferretería Niña Bonita es una institución de índole particular que tiene por objetivo brindar productos de calidad u otros artículos a la comunidad.
<b>TÉCNICA A EMPLEAR:</b>	Encuesta, Entrevista
<b>LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelencia en el Servicio. Primera Edición de Daniel Tigani</li> <li>• Servicio al Cliente. Décima Edición de John Tschohl</li> <li>• Información y Atención al Cliente. Primera Edición de Francisco Ariza &amp; Juan Ariza</li> </ul>



**6- ¿Con qué frecuencia ha tenido algún enfrentamiento con el personal que labora en la empresa?**

Muy Frecuente       Ocasionalmente       Nunca   
Frecuente       Casi nunca

**7- ¿Qué criterio le merece a la organización de los productos que se encuentran alojados en las perchas de la empresa?**

Excelente       Bueno       Deficiente   
Muy Bueno       Regular

**8- ¿Cuánto es el tiempo que ud espera para ser atendido?**

0 - 9 minutos       15 - 19 minutos       25 minutos y mas   
10 - 14 minutos       20- 24 minutos

### **ANEXO #3**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA FERRETERIA “NIÑA BONITA”**

**Objetivo: Determinar la Satisfacción del cliente en la Ferretería Niña Bonita**

**Cuestionario:**

1. ¿Cómo considera la atención del cliente que ofrece la empresa que usted dirige?  
Buena, porque ofrecemos una atención adecuada.
2. ¿Qué alternativas ha implementado la empresa para mejorar la atención del cliente en los últimos tiempos?  
Capacitar más a los empleados para su mejor rendimiento y mejor conocimiento referente a los productos y atención al cliente
3. ¿Qué inconvenientes ha tenido la empresa en las cuales se haya involucrado el servicio al usuario?
  - ✓ La modificación de la estantería
  - ✓ Aplicar una nueva estrategia
4. ¿De qué manera usted cree que sus clientes se sentirían satisfechos?
  - Implementando promociones
  - Cualquier tipo de descuento
  - O una buena atención rápida y eficaz
5. ¿Cuál considera usted que son las causas que podrían afectar la satisfacción de las necesidades de sus clientes?
  - Demora en la atención

- La poca capacitación del personal

6. ¿Cuál es la gestión que la empresa realiza para atender inconformidades de los usuarios?

-Realizar una previa revisión del inconveniente y aplicar una solución en base a las conformidades del cliente

#### **ANEXO #4**

#### **RUC de la Ferretería Niña Bonita**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1250417926001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** YANEZ HURTADO RUTH BETZABETH  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** RISE **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** **NUMERO:**

**CONTRIBUYENTE EN SUSPENSIÓN TEMPORAL:** No

**FEC. NACIMIENTO:** 15/12/1995 **FEC. ACTUALIZACIÓN:**  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 01/12/2017 **FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 01/12/2017 **FEC. RESICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
 VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
 Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE Calle: PEATONAL 1 Número: 5M Intersección:  
 ROCAFUERTE Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA DESPENSA CARLITOS Email: ruthyanez79@gmail.com Celular:  
 0967742534  
**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

\* REGIMEN SIMPLIFICADO

GRUPO	CATEGORIA	RANGO	CUOTA MENSUAL
ACTIVIDADES DE COMERCIO	1	0-5000	1.43
<b>TOTAL A PAGAR:</b> 1.43			

El valor de su cuota final será la sumatoria de todos los grupos de actividades que constan en esta sección. El valor final a pagar podrá ser superior si existe retraso en el pago de sus cuotas, de acuerdo al vencimiento establecido según su número de día del mes.  
 Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos académicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec).  
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.  
 Recuerde que los servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% son objeto de retención del 100% del IVA.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1  
**JURISDICCION:** \ ZONA SI LOS RIOS **CERRADOS:** 0

Ruth Yanez

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



*[Signature]*  
 RUTH YANEZ HURTADO

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).  
**Usuario:** KMSA160707 **Lugar de emisión:** BABAHOYO, ENRIQUE **Fecha y hora:** 01/12/2017 13:50:02

**ANEXO #5**

**RUC de la Ferretería NIÑA BONITA**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1250417928001  
 APELLIDOS Y NOMBRES: YANEZ HURTADO RUTH BETZABETH

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	01/12/2017
NOMBRE COMERCIAL:	FERRETERIA NIÑA BONITA				FEC. CIERRE:	
					FEC. REINICIO:	

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Pírrroquia: DR. CAMILO PONCE Calle: PEATONAL 1 Número: SIN Intersección.  
 ROCAFUERTE Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA DESPENSA CARLITOS Email: ruthyanez79@gmail.com Celular: 0907742534

*Ruth Yanez*

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



*Ruth Yanez*

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de este se deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento de la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: KMSA100707 Lugar de emisión: BABAHOYO/AV. ENRIQUE Fecha y hora: 01/12/2017 13:50:02

**ANEXO #6**

**Carta de Autorización**

Babahoyo, 17 de marzo del 2022

Sr(a)

**RUTH BETZABETH YANEZ HURTADO**  
**PROPIETARIA de la Ferretería "NIÑA BONITA"**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **BUSTAMANTE ZURITA FREDDY AGUSTIN**, con cédula de identidad **125119444-3**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) 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 **Satisfacción del cliente en la Ferretería "NIÑA BONITA"** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



**Bustamante Zurita Freddy Agustín**

**125119444-3**

Ruth Yanez A  
1250417928  
0981786013  
ruthyanez17@gmail.com.  
Autorizado

Scanned by TapScanner