



**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**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA VIMPORT DEL CANTÓN  
BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**DERIAN ISAIAS ORTIZ VASQUEZ**

**TUTOR:**

**CPA. JOHANNA REMACHE SILVA**

**AÑO:**

**2022**

## **INTRODUCCION**

La empresa “Vimport” es un local comercial, dedicada a la venta de muebles, computadoras, impresoras, electrodomésticos para el hogar, etc. se encuentra ubicado en el Cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos en la Av. 5 de junio, y Juan Montalvo; cuyo gerente es la Ing. Ana Villarroel con RUC 1291736544001, la misma que inicio las actividades en el 2007.

Su Misión es la comercialización de productos de línea blanca y artículos para el hogar, actualizando constantemente los precios de mercado y satisfaciendo las demandas de calidad de los productos por parte de los clientes.

Su Visión es convertirse en la empresa N.º 1 en venta de muebles y electrodomésticos en el cantón Babahoyo, incrementar nuestra participación de mercado y mejorar nuestro plan de negocios.

El objetivo de este estudio es analizar las causas de insatisfacción que presentan los clientes de la empresa “Vimport”, por otra parte, los empleados de la empresa no cuentan con experiencia en sus áreas de trabajo, así como la falta de capacitación de los mismo en cuanto a estrategias de marketing, a eso se agrega el poco interés de trabajo en equipo, la falta de motivación que estos reciben entre son factores que influyen en la atención a los clientes.

El desarrollo del estudio de caso se realizó en la línea de investigación; Gestión financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control del modelo administrativo, relacionado con la sublínea de empresa pública y privada.

El estrés laboral o ansiedad ante el trabajo también surge cuando se produce un desajuste entre los arbitrios de los trabajadores y las exigencias del entorno, es decir, cuando no hay sintonía entre los recursos del operario y las exigencias del trabajo

El método de investigación que se utilizó es descriptivo u observacional, este método permite indagar y analizar de la información brindada por el almacén, de igual manera la técnica utilizada es la encuesta, la misma que se realizó a los ejecutivos y los clientes frecuentes de la empresa “Vimport”.

## **DESARROLLO**

El Empresa “Vimport” inició sus actividades en el 2007 y desde entonces está registrado en el Servicio de Rentas Internas con el ruc # 1291736544001; en el Cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos en la Av. 5 de junio, y pedro carbo, su actividad principal es la venta de muebles, computadoras, impresoras, electrodomésticos para el hogar, etc.

El Empresa “Vimport” no es el único negocio que existe en Babahoyo, ya que tiene más competencia y, por lo tanto, es necesario mejorar el servicio al cliente aplicando estrategias que permitan atraer más clientes.

Su Misión es la comercialización de productos de línea blanca y artículos para el hogar, actualizando constantemente los precios de mercado y satisfaciendo las demandas de calidad de los productos por parte de los clientes.

Su Visión es convertirse en la empresa N.º 1 en venta de muebles y electrodomésticos en el cantón Babahoyo, incrementar nuestra participación de mercado y mejorar nuestro plan de negocios.

A través de esta investigación se pretende determinar que provoca que los clientes de la empresa “Vimport” en ocasiones manifiestan insatisfacción con la atención al cliente, algunos de los cuales han realizado quejas por la atención que estos reciben.

De acuerdo a Mora (2021) el servicio al cliente es una herramienta para solucionar problemas y satisfacer necesidades es considerado como un valor agregado que permite demostrar la esencia de cualquier empresa.

El servicio al cliente es lo que brinda una empresa para conectarse con los clientes y esperar que sus necesidades sean satisfechas, la comunicación entre empresa y clientes es muy importante para entender sus preocupaciones e inquietudes y mejorarlas, se da a notar que por un buen trato incide en la calidad de atención que el cliente percibe y lo hará volver. Según menciona Santana (2017):

Una buena relación con los clientes es una ventaja, y por tanto una ventaja competitiva, ya que los servicios y productos pueden tener un perfil homogéneo en cuanto a tecnología avanzada y otras características de marketing similares, pero el elemento diferenciador que pone de relieve el valor de la empresa es el trato que se ofrece a los clientes. (pág. 9)

Se conoce que la fidelización debe ingresar al mercado de manera eficiente y eficaz, en el caso de la empresa “Vimport” uno de los problemas que se evidencia es que sus clientes no mantienen fidelidad con la mismas lo que ocasionó que las ventas cayeran, provocando un declive económico debido a la baja rotación de mercadería, se reduce el importe de sus mercancías.

Con el respaldo del servicio al cliente, las empresas deben implementar estrategias de atención al cliente, porque un buen servicio atrae a los clientes y esto nos ayuda a que los mismos sea fieles a sus servicios. Para Brown (1989), según una investigación realizada por American Management, los clientes fieles que compran representan el 65% de las ventas promedio de una organización, y estos clientes regresan una y otra vez porque están satisfechos con el servicio que reciben. (pág. 20).

Para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa “Vimport”, es importante que todo el personal de la empresa comercial conozca las estrategias de ventas y de atención al cliente cómo a un cliente de manera apropiada con

el fin de brindar un servicio de calidad para mantener su satisfacción. Sobre la atención al cliente, deben saber cuál es el nivel de satisfacción, formando expectativas en el cliente y qué incluya la calidad de la atención para que puedan ayudar mejor en todas las actividades.

El problema principal que se pudo observar en el personal de la empresa “Vimport”, es que no cuentan con experiencia en ventas, esto sumado a la falta de capacitación que tiene el personal y el manejo no apropiado de estrategias de marketing por parte de la entidad, son factores que influyen en el cumplimiento de los objetivos propuesto por la misma.

Según Meyer (2017), afirman que la experiencia laboral también se denomina profesional, de acuerdo al método de selección hace énfasis en los conocimientos o habilidades que una persona logra adquirir a lo largo del tiempo, luego se relaciona con alguien en la empresa, en este sentido, cuanto más tiempo trabajan las personas, más experiencia adquieren. (pág. 64).

Según Ortiz (2017), establece que: La capacitación y el desarrollo es una herramienta esencial para las empresas que buscan expandir las capacidades, conocimientos y habilidades de los empleados actuales y anteriores, es decir, desarrollar empleados apasionados por tener éxito para que el desempeño laboral este en constante renovación de ideas. (pág. 7).

Es importante que los trabajadores de la empresa, cuentan con experiencias en el área de ventas esto ayudará a la empresa a reducir el tiempo que emplean ellos para el desarrollo de sus actividades diarias, mantener al personal capacitado de manera frecuente y oportuna da a conocer al trabajador nuevas estrategias de venta las cuales pueden ser implementadas en sus actividades y de esta manera se puede incrementar las

venta y dar una mejor atención al cliente y cumplir con los objetivos que la empresa ha establecido al vendedor.

Otro de los inconvenientes que presenta la empresa “Vimport” es que no cuenta con una segregación de funciones en sus trabajadores, es decir que desarrollan las tareas sin una planificación y dirección específica, motivo por el cual los empleados no se desenvuelven de manera correcta en las actividades que se les asignan. Según Caipo (2017):

La segregación de funciones no significa más control, sino control efectivo; puestos que su finalidad en el mercado es evitar que una misma persona asuma dos o más responsabilidades dentro del sistema, debiendo siempre garantizar las tareas asignadas para reducir riesgos, procesos y trámites. (pág. 16).

Es de vital importancia segmentar las fundiciones dentro de la empresa, con esto se evita que un solo empleado realice la mayoría de las funciones en procesos críticos, ya que siempre se debe buscar la tolerancia 0 para errores o fraudes, la segregación impulsa a la empresa “Vimport” a realizar planificaciones específicas para cada colaborador en sus áreas correspondientes.

Otro de los problemas evidentes es la calidad de servicio al cliente que brinda la empresa la cual se ve reflejada cuando el cliente solicita información y el vendedor tarda en atender, o solicitan una proforma y los empleados no la realizan por escrito o ignoran su requerimiento. Según Santana (2017), menciona que:

La calidad es el nivel de eficiencia que una empresa tiende a alcanzar para satisfacer a sus clientes, mientras logra sus objetivos brindando una buena calidad de atención, y actualmente la empresa cree que mejorar la calidad de sus productos y servicios es una prioridad máxima. (pág. 15).

Mejorar la calidad del servicio al cliente es importante porque nos permite construir una relación cercana entre la empresa y nuestros clientes. Los clientes tienden a comprar con mayor frecuencia a empresas que ofrecen una experiencia superior y calidad de servicio, antes, durante y después de una venta, el cliente se siente satisfechos con la experiencia tienden a regresar y realizar nuevas compras, aumentando las ganancias y la rentabilidad.

Otro de los inconvenientes es la desmotivación dentro del empresa “Vimport”, al no otorgarles a los colaboradores vacaciones en los días de feriado, cuando se les presenta una calamidad doméstica se les niega el permiso, no les cancelan horas extra no les pagan las comisiones si estos llegan a superar las ventas establecidas como meta del mes, al realizar el mismo trabajo y no cambiarlos de áreas hace pensar al empleado que se está estancando profesionalmente.

Según definido el autor (Robbins S., 1999), “La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa”.

La motivación en el clima laboral es muy fundamental, para evitar que los colaboradores bajen su rendimiento, las directrices deben incentivar a los trabajadores que mejor se desempeñan en sus áreas, motivando a los demás empleados y aumenten su nivel de responsabilidad en el trabajo y que se sientan cómodos con la filosofía de la empresa y con la forma de trabajar de ésta, es una de las claves para seguir estando motivado.

El estrés laborar y esto se debe a la presión que ejercen la gerente o dueña de la empresa para que los empleados cumplan con las metas de ventas establecida cada mes

para eso le solicitan que trabajen horas extras las cuales no son canceladas, si los empleados no cumplen con las metas establecidas. Estos son sancionados como lo regula el código de trabajo con un llamado de atención verbal, escrita y el ultimo económico, esto ocasiona que los trabajadores estén inmersos en un estrés laboral y esto se ve afectado en las labores diarias que realizan dentro de la empresa, pudiendo llegar a no atender de manera apropiada a los clientes. El autor Castro (2017), Menciona que:

El estrés laboral o ansiedad ante el trabajo también surge cuando se produce un desajuste entre los arbitrios de los trabajadores y las exigencias del entorno, es decir, cuando no hay sintonía entre los recursos del operario y las exigencias del trabajo. (p.29).

Según Sánchez (2017), “cada vez que los empleados no pueden llegar a las metas propuestas, ocurre la frustración negativa y el prelude. La frustración laboral puede generar reacciones negativas en los trabajadores y reducir la rentabilidad de la empresa”. (pág. 42).

De acuerdo Gonçalves (2000) Por clima laboral dio a entender “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta”. (pág. 1).

Es importante mejorar el ambiente laboral de la empresa, puesto que brindará disminuir el estrés laboral, la empresa no tendrá que rotar personal de manera constante, también mejora el ambiente laboral para los colaboradores, brindándoles una mayor satisfacción tanto profesional como personal, potencializando la innovación con ideas constructivas y la puntualidad.

Otro inconveniente que se presenta en la empresa es la toma de decisiones como: creativas (temática del local fechas festivas), potenciar las ventajas competitivas (promociones, armar combos), que es un factor que crea estrés dentro del empresa en el momento que se ejecutan decisiones que pueden no ser las más eficientes, lo que puede conducir a no alcanzar la meta mensual y a su vez, a despidos inesperados. De acuerdo con lo planteado por Diaz (2017), manifiesta que:

La toma de decisiones en sí misma es el acto de elegir una de entre un conjunto de alternativas. Las decisiones se refieren a las acciones específicas o procesos generales. Sin embargo, el proceso de toma de decisiones va mucho más allá. Por ejemplo, “en el proceso de la toma de decisiones se deben reconocer que una decisión es necesaria e identificar un conjunto de alternativas viables antes de elegir una”. (pág. 225).

Cómo se menciona en el párrafo anterior, las decisiones deben tomarse con responsabilidad. Por lo tanto, en la empresa, es claro que se han producido decisiones equivocadas debido al conflicto constante entre trabajadores menos informados, lo que resulta en bajos rendimientos de las ventas, por el contrario, aquellos que han tomado decisiones equivocadas son excluidos de la empresa.

La rotación de empleados es otra inquietud que conduce a la inestabilidad laboral dentro del empresa, pues los vendedores no permanecen por mucho tiempo en sus cargos, creándose un ambiente laboral muy inestable, de igual manera se vuelve un acto molesto o incómodo para los consumidores, debido a que los clientes están acostumbrados al trato que les brinda la persona que se la designaban como asesor de ventas, provocando que algunos clientes no se sientan satisfechos con el trato o atención que le brinda el nuevo personal y esto ocasiona que no vuelvan a adquirir los productos que ofrece el almacén. Patlán afirma (2016):

La estabilidad laboral es la determinación de que la persona debe continuar trabajando por el período de tiempo especificado en el contrato para evitar ser despedido por razones irrazonables o arbitrarias. Preferiblemente, el trabajador debe ser permanente o indefinido para que el trabajo del trabajador sea seguro, estable y continuo, garantizando su desarrollo laboral, social, familiar y personal. (pág. 469).

De acuerdo con lo planteado por Timothy (2017), manifiesta que:

La relación entre la satisfacción laboral y la rotación de empleados es más pronunciada más que entre la satisfacción y la ausencia. La relación entre la satisfacción y la rotación también se ve afectado por la oferta de trabajos alternativos. La insatisfacción laboral no es un buen predictor de la rotación porque es más probable que los empleados se vayan debido a un “tirón” (el atractivo de otro trabajo) y lo poco atractivo de su actual trabajo. (pág. 85).

Con lo mencionado en el párrafo anterior, la rotación de personal que se manifiesta dentro de la empresa conlleva al cambio del personal de manera frecuente y esto no es beneficioso para la empresa pues esto afectan en la productividad y a las ventas, conjuntamente afecta a la imagen de la empresa y reduce la fidelización de los actuales y futuros clientes.

El ambiente de trabajo mantiene en la empresa no es el apropiado debido a la constante disputas entre trabajadores en cuanto a la comunicación efectiva que mantienen en su entorno, lo que lleva a poner excusas para no realizar el trabajo asignado por el jefe administrativo, de igual manera la inadecuada representación del liderazgo es otro inconveniente que se maneja dentro de la empresa ya que los supervisores son los que dirigen las actividades y no coordinan claramente las funciones

a realizar lo que genera más confusión en el desarrollo de las mismas. Según lo planteado por Hernández (2017), define al clima laboral como:

El entorno de trabajo en el que se realiza el trabajo cotidiano. Afecta a la satisfacción y por lo tanto a la productividad. Tiene que ver con las “habilidades” de los gerentes, cómo se comportan las personas, cómo trabajan y cómo se conectan, sus interacciones con la empresa, las máquinas que usan y las actividades de cada individuo. (pág. 105).

Según Alcívar (2017), menciona que: No hay atajos para el liderazgo: es un ejercicio de superación disciplinada y continua de uno mismo y del entorno, e inevitablemente habrá críticas y críticas por desacuerdo, incompreensión o celos. Por lo tanto, si un líder espera algo a cambio de su liderazgo, a menudo puede sentirse decepcionado. (pág. 72).

Es claro que el ambiente laboral se resiente porque no existe suficiente comunicación entre los trabajadores, lo que genera frustración al no poder contar con las condiciones óptimas para realizar sus actividades diarias, así mismo la falta de liderazgo se ve afectada al esfuerzo que realiza el vendedor para incrementar sus ventas debido al no contar con una guía apropiada de un líder, lo que genera estrés e insatisfacción en ellos.

Al no contar la empresa con una calidad empresarial se crea un problema para la misma, ya que todo está ligado a sus respectivas operaciones y con cumplir las expectativas de los clientes, y satisfacer al siempre sus necesidades, pero sin un buen enfoque al cliente las ventas caerán y habrá daños en términos de ingresos comerciales, lo que puede afectar a la empresa. Según (Chiavenato P, 2002) plantea que:

“La calidad total, es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de autosuperación y perfeccionamiento continuo”. (pág. 96).

Para autores como Deming (1989), “la gestión de calidad se entiende al conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad”. (pág. 101).

Según el anterior párrafo, la empresa debe actualizarse constantemente con productos innovadores de mayor calidad para que siga creciendo en la economía y el entorno laboral. Al mismo tiempo, si la empresa no puede comprender completamente la información importante de los clientes, pierde la oportunidad de atender mejor a los clientes.

Otro de los contratiempos de la empresa “Vimport”, es que recibe quejas de manera constante por parte de los clientes los cuales manifiestan insatisfacción en la atención brindada, debido a que los proveedores no envían los productos requeridos por los clientes, ocasionando que la empresa tenga una mala imagen con sus clientes teniendo como resultado que su sistema de gestión de la calidad no ha alcanzado sus objetivos, las quejas son una oportunidad, puesto que ofrecen información sobre los elementos que la organización debe mejorar para aumentar la satisfacción de sus clientes. Según el autor Rojas (2017), describe a la reacción de una empresa ante las quejas de sus clientes como:

Las críticas deben evaluarse de manera sistemática y ordenada y luego usarse constructivamente. El motivo de la queja debe ser corregido para el cliente. La finalidad de la gestión de reclamaciones es fortalecer la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto. (pág. 39).

Referente a lo anterior la empresa “Vimport”, trata de cumplir al menor tiempo posible con los pedidos de los clientes para así competir en el mercado. Pero en ocasiones no pueden cumplir debido a que los proveedores no realizan las entregas a tiempo. Para mejorar las reclamaciones, quejas y sugerencias, se deben desarrollar lineamientos que sean importantes para identificar las deficiencias en la calidad de la atención y la satisfacción del cliente.

Es necesario que la empresa cuente con canales de comunicación que hagan que los clientes insatisfechos se sientan cómodos, vean mejoras y cambios inmediatos en la calidad del servicio al cliente y, por otro lado, acepten activamente todos los cambios que se puedan realizar a partir de las quejas y reclamos, pues esto ayudará a que la empresa crezca al identificar las debilidades y mejorarla cada día.

De igual forma, otro problema es el tiempo que el cliente tiene esperar cuando solicita su pedido y debe ser entregado de inmediato, pero el personal encargado al no encontrarse en el sitio de trabajo para realizar su labor motivo por el cual los clientes se molestan por la espera a la entrega de su producto. En la empresa “Vimport”, el motivo por lo que se produce aglomeración de los clientes, es el tiempo de espera, esto se debe a la falta de organización de la empresa provocando descontento de los clientes. Según Pérez (2017):

Es el tiempo transcurrido desde que el pedido sale por su mail o por su fax hasta la entrega del material por parte del proveedor al cual lo ha solicitado. Con más y más mercados que se vuelven más competitivos y desafiantes con el tiempo. Claramente, la competitiva es fundamental. (pág. 28).

En la empresa “Vimport”, la inadecuada administración de inventarios es otro de los problemas que enfrenta la misma, esto trae como consecuencia falta de compatibilidad

de metas en la organización, al no organizar bien los productos para su pronta venta, y no conocer dónde se encuentran ubicada la mercadería hacen esperar más de lo debido a los clientes al momento de despachar o entregar su pedido. Según define (Farol H, 2017):

“El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias”. (pág. 89).

Referente a lo anterior se pudo observar un problema que tiene que ver con la logística de la empresa “Vimport”, al recibir más mercancía se van acumulando de manera poco ordenada, las consecuencias de esta inadecuada práctica son varias, desde producir un accidente laboral hasta pérdida de tiempo al no encontrar los productos necesarios, lo que atrasa en los tiempos de entrega del producto produciendo insatisfacción y molestias al cliente.

Según Farol (2017), define a la organización como: “para que una empresa sea óptima y eficaz su funcionamiento es necesario tener una buena organización: materias primas, herramientas, capital y personal” (p.21).

Como problema final en esta investigación se evidencia que no existe un trabajo en equipo entre los colaboradores ya que todos quieren alcanzar las metas mensuales, ocasionando un ambiente competitivo dentro del empresa y esto es muy evidente ante los clientes. Según (Reza P, 2017):

Sobre el trabajo en equipo se describe como a un pequeño grupo de personas que demuestran perseverancia con los demás, que se comunican abiertamente, tienen un alto nivel de organización, flexibilidad que les permite trabajar de

manera coordinada, y tienen funciones bien definidas, ahora bien, es un grupo organizado de empleados que trabajan juntos para lograr una meta. (pág. 17)

De acuerdo al párrafo anterior dentro del empresa “Vimport”, la falta de trabajo en equipo dificulta alcanzar las metas de ventas mensual, por la falta de confianza con los compañeros. La deficiencia del trabajo en equipos es debido a la competencia laboral que se presenta en la empresa, de tal manera que los trabajadores están tan desesperados por sobresalir en el desarrollo de las actividades, que en muchos casos están tratando de demostrar más de lo que se debe hacer, ocasionando que el trabajo realizado es de manera insuficiente.

## CONCLUSIONES

Con la información sobre la empresa “Vimport” en este caso de estudio, se concluye que el personal que labora en el mismo no cuenta con conocimientos en ventas esto hace que la comunicación que mantiene con el cliente sea deficiente, por lo que no estaban satisfechos con la atención brindada.

En el desarrollo de esta investigación se evidencia que no existe un trabajo en equipo entre los trabajadores ya que todos quieren alcanzar las metas mensuales, ocasionando un ambiente competitivo dentro del empresa.

La empresa en estudio se ve envuelta en constantes conflictos, debido a la falta de capacitación en sus trabajadores y esto genera bajo desempeño laboral, desmotivación, entre otros factores negativos que ocasiona que se vea afectada el flujo de efectivo de la empresa puesto que los trabajadores no cumplen con las metas de ventas mensuales establecidas.

Al no contar la empresa con una calidad empresarial ni con un buen servicio para satisfacer a sus clientes, como consecuencia resulta ser más difícil mantener y atraer nuevos clientes y lograr los objetivos planteados.

Por último, se pudo evidenciar que la empresa “Vimport”, el ambiente de trabajo que mantiene no es el apropiado debido a la constante disputas entre trabajadores en cuanto a la comunicación efectiva que mantienen en su entorno.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcivar L. (2017). Liderazgo peregrino. . Barcelona : Visrtuts Angulo.
- Brown A. (1989). Gestion de la atencion al cliente. Barcelona: Butterworth- Heinemann.
- Caipo M. (2017). Segregación de funciones. Barcelona: EDICIONES CORÍN TELLADO.
- Chiavenato P. (2002). La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes. Mexico DF: AUSTRO.
- Chiavenato S. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Mexico DF: SEIX BARRAL.
- Diaz & Griffin. (2017). Administracion. Mexico DF: Cengage Learning editores S.A.
- Farol H. (2017). LOS PROBLEMAS MÁS COMUNES EN LA GESTIÓN DE UN ALMACÉN. Buenos Aires: DEUSTO.
- Gonçalves H. (2000). CLIMA LABORAL Y SU IMPORTANCIA EN EL DESARROLLO DE LAS EMPRESAS. Barcelona: Austro PL.
- León Sanchez. (2017). Recursos humanos y dirección de equipos en restauración. Madrid: Ediciones paraninfo,S.A.
- Mora V. (2021). Atencion al Cliente: Definicion. Santiago: BOOKET. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=EpsvChk941kC&printsec=frontcover&dq=Atencion+al+Cliente&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=EpsvChk941kC&printsec=frontcover&dq=Atencion+al+Cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Ortiz O. (2017). Conocimiento para innovar: Cómo evitar la miopía en la gestión del conocimiento. . Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Patlán Perez J. (2016). Calidad de Vida en el Trabajo. Mexico DF: Editorial el manual moderno S.A. de C.V.
- Perez J. (2017). Procesos, Estrategias, Operaciones y Gestión de Tiempos de Espera. España: CROSSBOOKS. Obtenido de <http://javiersole.com/?p=2566>
- Rapado Castro. (2017). La ansiedad: estrategias prácticas para manejarla paso a paso. Madrid: EDICIONES PAIDÓS.
- Reza P. (2017). Trabajo en equipo: Estrategia de excelencia empresaria. *Adminístrate Hoy* #134, 26.
- Robbins S. (1999). la motivacion e laboral y su importancia. Madrid : Person UER.
- Rojas A. (2017). Reacción de una empresa ante las quejas de sus clientes. Barcelona: ALIENTA EDITORIAL. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.1ni/3412/1/13147.pdf>
- Santana J. (2017). Atencion eficaz de quejas y reclamaciones. Barcelona: CLICK EDICIONES.
- Timothy A. (2017). Comportamiento organizaciona. Mexico DF: Pearson Educación de México.

**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ANEXO #1**

**ENCUESTA A LOS CLIENTES FRECUENTES DEL EMPRESA “VIMPORT”**

**Objetivo:** Conocer las diferentes opiniones de los empleados sobre las actividades que se realizan dentro de la empresa “Vimport” de la parroquia rural La Unión.

**¿Con que frecuencia acude Ud. a adquirir producto en la empresa Vimport?**

Mensual	<input type="checkbox"/>
Trimestral	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>

**¿Cuáles son las causas del tiempo en espera en el local?**

<input type="checkbox"/>	Personal llega a tarde a desarrollar sus actividades
<input type="checkbox"/>	Personal encuentra los productos solicitados
<input type="checkbox"/>	Personal se dedica a actividades extras (teléfono, conversar con compañeros, etc.)
<input type="checkbox"/>	Personal no tiene conocimiento de los productos o servicios.

**¿Cómo califica el nivel de conocimientos que posee los vendedores para atender los requerimientos del cliente?**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

**¿Cómo califica Ud. la atención que ofrecen el personal en la empresa?**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

**¿Cuál es la calidad de la información que brindan los empleados para resolver su requerimiento?**

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Alta. Era precisa y respondía mis dudas correctamente.                           |
| <input type="checkbox"/> | Buena. Me permitió conocer los por menores del servicio, aunque aún tenía dudas. |
| <input type="checkbox"/> | Media. Pude conocer solo algunos servicios/productos disponibles                 |
| <input type="checkbox"/> | Baja. No permite conocer las características del servicio /productos disponibles |

**¿Ha tenido Ud. algún tipo de inconveniente en la adquisición de productos en esta empresa?**

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| Siempre      | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces      | <input type="checkbox"/> |
| Nunca        | <input type="checkbox"/> |

**¿A acudido Ud. alguna vez a presentar alguna queja al buzón o a la autoridad pertinente?**

- |         |                          |
|---------|--------------------------|
| Si      | <input type="checkbox"/> |
| No      | <input type="checkbox"/> |
| Tal vez | <input type="checkbox"/> |



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ANEXO #2**

**ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE ADMINISTRATIVA DEL  
EMPRESA “VIMPORT”, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

**Objetivo:** El presente cuestionario de entrevista es solo para fines investigativos y académicos, exclusivo para el desarrollo de un estudio de caso, requisito esencial en el proceso de titulación.

**Nombre del entrevistado (a):** Ing. Ana Villarroel

**Cargo de entrevistado (a):** Gerente Administrativa

**Fecha de la entrevista:** 10/02/2022

1. **¿Cada que tiempo se capacita al personal en temas de manejo de productos, atención al cliente?**

.....  
.....

1. **¿Qué inconvenientes ha tenido el local que involucre el servicio al cliente?**

.....  
.....

2. **¿Cómo califica Ud. el trabajo en equipo entre los colaboradores? ¿Por qué?**

ADECUADA

REGULAR

INADECUADA

.....  
.....

**3. ¿Cómo considera Ud. es el ambiente laboral entre sus colaboradores?**

-----  
-----

**4. ¿Cuál cree Ud. es la principal causa de los retrasos en el desarrollo de las actividades?**

-----  
-----

**5. Realiza Ud. supervisión y control de las actividades que desarrollan sus subordinados**

- MENSUAL
- TRIMESTRAL
- SEMESTRAL
- ANUAL

**6. ¿Cuál es la gestión que se realiza para atender las quejas de los clientes?**

-----  
-----

**7. ¿Realiza una encuesta de satisfacción al cliente?**

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- A VECES
- NUNCA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ANEXO #3**

**TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS CON MAYOR RELEVANCIA DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES FRECUENTES DEL EMPRESA “VIMPORT”**

**Análisis e interpretación de Resultados**

De acuerdo con la encuesta, se realizan cuadros estadísticos, análisis y explicaciones para las preguntas que son más relevantes para la encuesta.

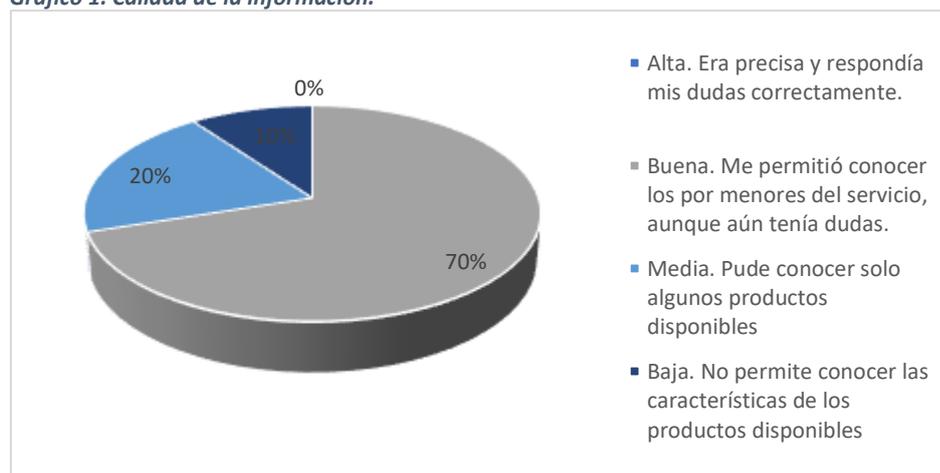
**¿Cuál es la calidad de la información que brindan los empleados para resolver su requerimiento?**

*Tabla 1. Adecuada información.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alta. Era precisa y respondía mis dudas correctamente.	0	0%
Buena. Me permitió conocer los por menores del servicio, aunque aún tenía dudas.	11	70%
Media. Pude conocer solo algunos productos disponibles	6	20%
Baja. No permite conocer las características de los productos disponibles	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

*Gráfico 1. Calidad de la información.*



*Fuente: Clientes frecuentes de Vimport.*

## **Análisis**

De acuerdo con a los clientes encuestados, el 10% mencionó que la calidad de la información que solicitaron sobre productos y servicios para atender sus necesidades fue baja porque el vendedor no proporcionó la información solicitada, y el 20% calificó esto como promedio ya que solo pueden obtener información de ciertos productos que tiene el empresa, el 70% dice que es bueno porque tienen los datos necesarios, aunque todavía tienen algunas dudas y nadie los apoya para generar ideas de calidad que les importen.

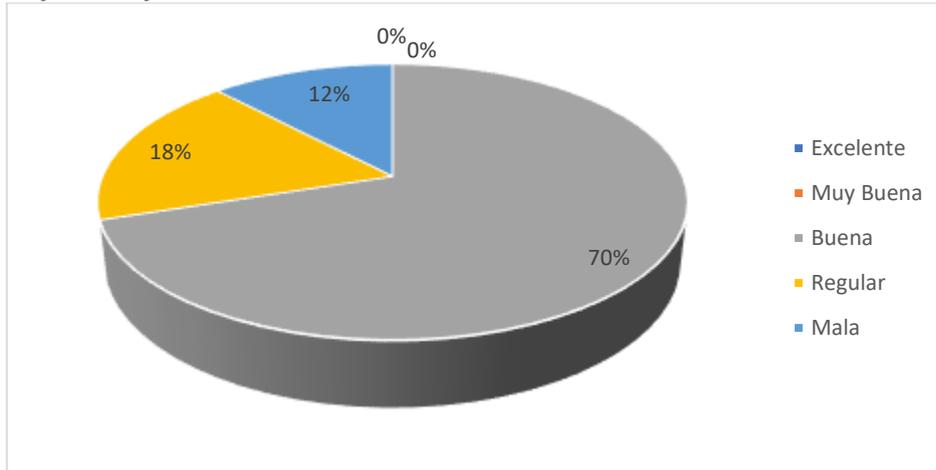
### **¿Cómo califica Ud. la atención que ofrecen el personal en la empresa?**

*Tabla 2. Calificación del servicio al cliente.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	12	70%
Regular	5	18%
Mala	3	12%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Gráfico 2. Calificación del servicio al cliente.**



*Fuente: Clientes frecuentes de Vimport.*

### **Análisis**

Según las respuestas obtenidas de los clientes frecuentes de la empresa “Vimport”, el 12% mencionan que han recibido una atención que pueden calificar como mala, el 18% establecen que es regular mientras que el 70% piensan que es buena.

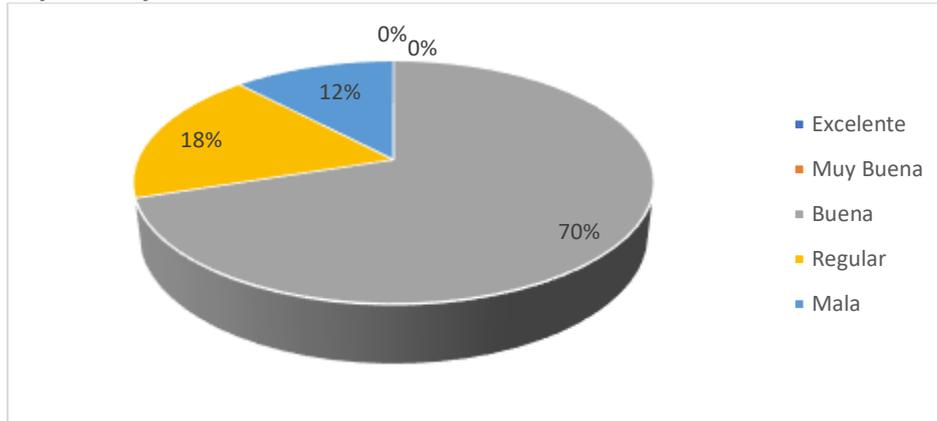
### **¿Cómo califica el nivel de conocimientos que posee los vendedores para atender los requerimientos del cliente?**

**Tabla 3. Calificación del nivel de conocimiento.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	12	70%
Regular	5	18%
Mala	3	12%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Gráfico 3. Calificación del nivel de conocimiento.**



*Fuente 1: Clientes frecuentes de Vimport.*

### **Análisis**

De igual manera las respuestas obtenidas de los clientes frecuentes de la empresa “Vimport”, el 12% mencionan que han recibido una atención que pueden calificar como mala, el 18% establecen que es regular mientras que el 70% piensan que es buena.

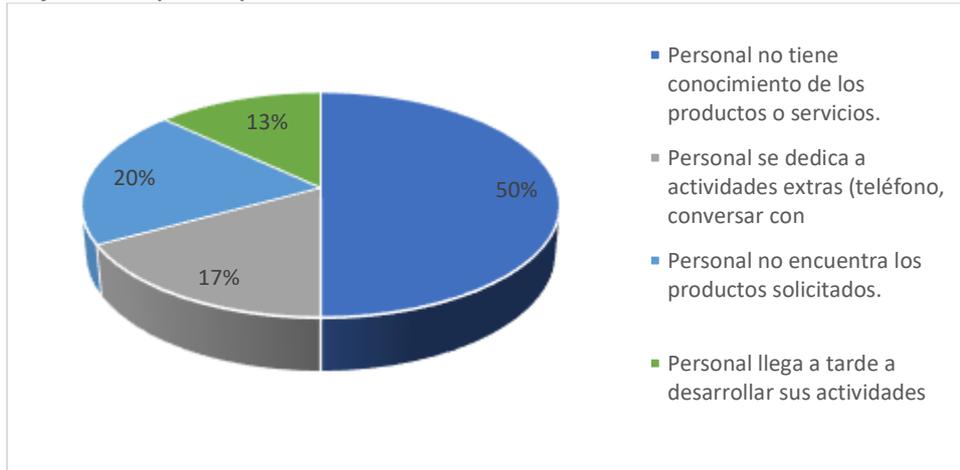
### **¿Cuáles son las causas del tiempo en espera en el local?**

*Tabla 4. Tiempo de Espera.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Personal no tiene conocimiento de los productos o servicios.	13	50%
Personal se dedica a actividades extras (teléfono, conversar con compañeros, etc.)	5	17%
Personal no encuentra los productos solicitados.	8	20%
Personal llega a tarde a desarrollar sus actividades	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por el autor.*

**Gráfico 4. Tiempo de Espera.**



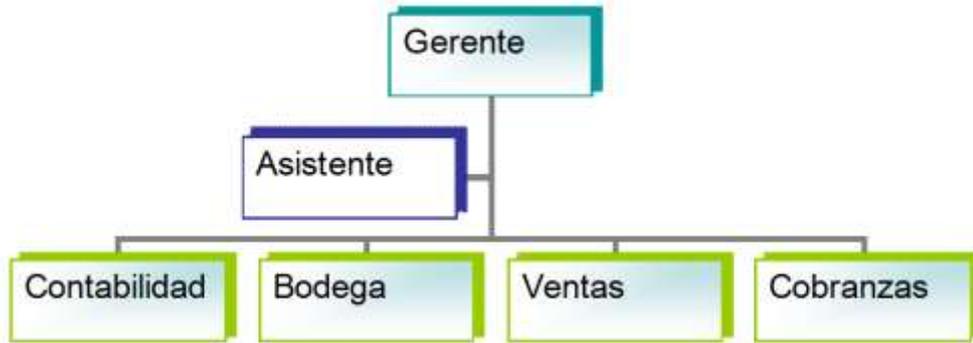
**Fuente 2: Clientes frecuentes de Vimport.**

### **Análisis**

De acuerdo con los clientes que respondieron a la encuesta, el 50% mencionó largos tiempos de espera debido a que el personal no sabía qué actividades iban a realizar, el 20% sintió que atender a los clientes no estaba en su trabajo y el 17% sintió que una de las cosas que los hace esperar tanto tiempo es su compromiso con actividades de desarrollo como vigilar su teléfono, hablar con colegas, entre otras cosas mientras que el 13% insistió en que los empleados llegaban tarde y los clientes tenían que esperar.

## ANEXO #4

### ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL DE VIMPORT



*Fuente: Compañía de Electrodomésticos VIMPORT.  
Elaborado por el autor.*

## ANEXO #5

Babahoyo, 15 de febrero del 2022

Señores

Universidad Técnica De Babahoyo

Facultad De Administración Finanzas E Informática

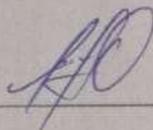
Carrera De Ingeniería Comercial

Yo, ANA VILLARROEL, como Gerente administrativa de la empresa "Vimport", autorizo que el señor **DERIAN ISAIAS ORTIZ VASQUEZ** con **CI. 1206716936**, Tome e interprete la información de la empresa proveniente de las fuentes de colaboradores y administradores de la empresa y de repositorios digitales para la elaboración de su tema de estudio de caso: **ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA VIMPORT DEL CANTÓN BABAHOYO.**

Dicha información no podrá ser manipulada en sus cifras ni contenido de lo que contiene el portal.

Muy Atentamente.

**VIMPORT S.A**  
CARRERA 5 DE JUNIO Y PEDRO CARBON  
BABAHOYO - LOS RÍOS



Firma Gerente administrativa

C.I. 0913083002

Telf. 0991122363

anavillarroel@hotmail.es



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NÚMERO RUC:** 1291736544001  
**RAZÓN SOCIAL:** FANCEV S.A

**NOMBRE COMERCIAL:** VIMPORT  
**REPRESENTANTE LEGAL:** VILLARROEL OCAÑA DUVAL FABIAN  
**CONTADOR:** MACIAS LEON PABLO JOEL  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N

**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**NÚMERO:** S/N

**FEC. NACIMIENTO:**  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 23/08/2010  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 15/04/2010  
**FEC. ACTUALIZACIÓN:** 21/09/2015  
**FEC. FINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**

VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS

**DOMICILIO TRIBUTARIO**

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE SAQUERIZO Calle: 5 DE JUNIO Numero: S/N Intersección: CALLE PEDRO CARBO Referencia  
ubicación: FRENTE AL HOTEL LA PRADERA Teléfono Trabajo: 052737557

**DOMICILIO ESPECIAL**

SN

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

*Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.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 sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2		
		ABIERTOS	2
JURISDICCIÓN	ZONA 5 LOS RIOS	CERRADOS	0



Código: RIMB1120170010252-1

## ANEXO #6

### REPORTE DE URKUND



#### Document Information

---

Analyzed document	SUBIR_URKUND_DERIAN_ORTIZ.docx (D131214996)
Submitted	2022-03-22T20:45:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	freemusik400@gmail.com
Similarity	9%
Analysis address	jremache.utb@analysis.orkund.com

#### Sources included in the report

---