



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

CARRERA: LICENCIATURA EN COMERCIO

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

ESGRESADO:

MIGUEL ANGEL PAZMIÑO CAISA

DOCENTE:

ING. ALBERTO EDUARDO COLCHA SEILEMA

TEMA:

**CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
EMPRESA CICLES SPORT**

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación la empresa Cicles Sport del cantón la Maná que se dedica a la distribución y ventas de repuestos y accesorios, ubicada en la Prov. de Cotopaxi Av.19 De mayo Y Calabi Frente Al Banecuator, la misma que inició su actividad comercial como una Mini Empresa en junio de 2008, por lo que además cuenta con 10 años en el mercado., la cual busca generar en los clientes una excelente calidad del servicio para la empresa.

El objetivo del presente trabajo de investigación se lo realizo con el propósito de conocer cuáles son los puntos críticos que están afectando la calidad del servicio al cliente en la empresa Cicles Sport del cantón la Maná, para así detallar algunos problemas que tiene la entidad al momento de ofrecer un buen servicio y el control adecuado que debe tener, así mismo analizar los inconvenientes que existe al momento de tener conocimientos en la atención al cliente.

El estudio de caso denominado calidad del servicio al cliente en la empresa Cicles Sport del cantón la Maná, se relaciona con la sublinea de investigación Desarrollo local y emprendimiento sostenible y sustentable enmarcada en el Sistema de información y comunicación emprendimiento e innovación, debido a que es una empresa privada en donde la calidad del servicio es fundamental dentro de la organización para que se cumplan los procesos adecuados , en cuanto a mantener una buena atención y fidelización en los clientes.

Los resultados obtenidos de este trabajo demuestran que existen problemas en la calidad del servicio al cliente en la empresa Cicles Sport del cantón la Maná, al no contar con personal capacitado, en el departamento de marketing, para que este se encargue de brindar un eficaz servicio al cliente, lo cual existe dificultad al momento de adquirir un repuesto por

lo que obliga a los consumidores a trasladarse a otras localidades para poder requerir un buen servicio.

DESARROLLO

Empresa Cicles Sport

La empresa Cicles Sport del cantón la Maná, se inició una mini Empresa en junio del 2008, su propietario es el Sr. Miguel Angel Pazmiño, su actividad comercial es la distribución y ventas de repuestos y accesorios, se encuentra ubicada en la Prov. de Cotopaxi Av.19 De mayo Y Calabi Frente Al Banecuator, Cicles Sport tiene como misión ofrecer al cliente la mejor calidad en accesorios y respuestas de moto o vehículo para brindar seguridad, confianza a los clientes y que la empresa crezca y sea reconocida por el buen servicio y calidad, en un futuro Cicles Sport tiene por meta ser la una empresa líder en venta de accesorios y repuestos con la mejor calidad mejorando e innovando día a día la tecnología para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Una mala calidad en la atención al cliente repercute en la rentabilidad de una empresa, puesto que si la empresa no cumple con las necesidades del cliente ya sea en tiempo de respuesta, calidad de servicio o la experiencia de los empleados en la forma que atiende al usuario lleva a que el consumidor opte por buscar en la competencia. La causa de la mala atención muchas veces puede ser porque los clientes pueden sentir que se la ha brindado un trato ineficiente debido a que los clientes son muy exigentes, por lo que es importante tener una buena capacitación en cuanto a la atención al cliente del personal en la empresa.

La lentitud del personal es uno de los problemas más frecuentes debido que actualmente el ritmo de vida es muy veloz y muchas personas requieren de atenciones eficaces o de lo contrario los consumidores optan por irse por la ineficiencia de la atención generando que el cliente busque opciones de competencia más rápidas y eficientes, por eso

es importante fomentar la motivación al personal, puesto que la falta del ánimo muchas veces son transmitidas a los usuarios, mientras que ellos esperan por una persona amable y que les atienda sus requerimientos de la mejor forma .

Urdian, (2011), define a la empresa como una organización que está conformada por un grupo de personas para desarrollar un negocio con objetivos específicos, posiblemente con fines económicos. La importancia de las corporaciones es probablemente una de las creaciones humanas más complejas en términos de vínculos. Una empresa es una asociación de personas que se unen para lograr un objetivo común y quieren beneficiarse de él. El concepto de empresa suele asociarse con el mundo del trabajo y la economía, pero la realidad es que una empresa puede ser un objetivo específico que requiere la unión de varias personas, por ejemplo, ejecutar una empresa construyendo un puente sobre un río (Proyectos, 2011).

Una empresa es una organización y, como tal, consta de múltiples aspectos que le permiten funcionar como una entidad productora de la sociedad. La composición se divide por las siguientes personas, empleados son aquellos que realizan determinadas actividades previamente asignadas y que son contratados para el desempeño de sus funciones dentro de la empresa. Las habilidades son conocimientos especializados que posee un trabajador que se pueden aplicar a diversas situaciones en su trabajo diario. Son contratados porque estas habilidades sostienen e impulsan el crecimiento de la empresa, la economía empresarial es el recurso monetario con el que cuenta una empresa para realizar distintos tipos de pagos o realizar inversiones, los cuales establecen un plazo fijo para realizar los pagos y alcanzar las metas establecidas. (CEUPE, 2022).

El punto de partida de toda gestión de la calidad es captar las necesidades del cliente y analizar cómo proporcionarles soluciones que satisfagan sus necesidades. La evaluación de

los consumidores sobre la calidad del servicio se puede entender a partir de los diferentes modelos desarrollados en el campo durante los últimos quince años (Murillo, 2013). La calidad del servicio es un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio y la satisfacción del cliente y la relación entre los consumidores y las marcas. La clave de este apoyo es construir buenas relaciones y un ambiente positivo. , mejor, útil y amigable para garantizar una buena impresión en los clientes (Cardozo, 2021).

Para mejorar la gestión de calidad de una organización, es necesario comprender las principales características de los servicios en los que opera: intangibilidad, indiferencia entre producción y entrega, inseparabilidad de producción y consumo. Estas características hacen que los servicios sean más exigentes en términos de experiencia y seguridad (confiabilidad); nuevamente, a diferencia de los productos, es más difícil para los clientes emitir juicios. (Sánchez García & Sánchez Romero, 2016).

Tipos de calidad de servicio, existen 4 tipos o perspectivas de calidad de servicio, pero ten en cuenta que algunos "conceptos" son adaptables dependiendo de las necesidades de tu negocio, así que ten en cuenta el momento de cada aplicación, la calidad es excelente, todas las empresas brindar servicios a los clientes (directos e indirectos), por lo que deben tener como objetivo principal sobresalir en sus respectivos campos. Lograr la "mejor" calidad es una calidad de servicio compleja, o incluso inalcanzable, que puede moldearse de acuerdo con las necesidades comerciales, dependiendo de la calidad correcta de la especificación. El propósito es evaluar la calidad del servicio a los clientes en las diferentes etapas del ciclo de compra, luego comparar los resultados y buscar estrategias de mejora (Castañeda, 2021).

Para brindar un servicio al cliente excepcional se debe considerar, conocer a tu cliente, para todas las áreas que integran tu negocio es fundamental que conozcan el perfil de los

clientes, cómo se comportan, qué intereses tienen, y datos que sean valiosos como la edad, su ubicación, etc., personaliza tu comunicación, toda acción o material con el que el cliente tenga contacto y con el que estás emitiendo una comunicación debe ser personalizado. La finalidad es que el cliente sepa que te diriges a él y que estás solucionando ese problema que tiene, Escuchar y ofrecer soluciones, te ayuda a concentrarte en lo que te dicen, ya sea un cliente que busca más información, un cliente que no sabe nada de tu producto o servicio, aunque tenga una queja, lo que menciones será valioso para la resolución de sus problemas (Molera, 2022).

La importancia de la calidad de atención al cliente, el aspecto más importante de una buena atención al cliente es la fidelización, esto se debe a que si el usuario se siente protegido y respaldado por la propia empresa, generará una confianza que lo convertirá en la primera opción de compra Salir adelante de sus competidores ayudará con el posicionamiento porque no importa en qué industria se encuentre su empresa, tendrá una gran cantidad de competidores que pueden ofrecer productos o servicios similares a su empresa. Algunos son de mejor calidad, pero son más caros, algunos son de menor calidad, pero más baratos.

Qué mejor manera de mejorar tus servicios y adaptarlos a tus clientes que saber directamente qué tienen que decir tus clientes acerca de tus productos, ser capaz de interactuar con sus clientes leales puede crear nuevas oportunidades de negocio, mejoras de productos, cambios de precios, cuidado del día a día de sus clientes, mostrar a sus empleados que la empresa siempre se preocupa por el bienestar de sus clientes es una señal de la "amabilidad" de su empresa. Esto motivará a los trabajadores y mejorará su concepto de su empresa; hará que sus empleados se sientan parte de la empresa y evite la rotación excesiva.

La capacitación a los empleados es importante tiene un gran impacto en la motivación y el compromiso de nuestros empleados, y satisfacer a nuestros clientes debe ser nuestra meta, y sirviéndoles adecuadamente, lograremos nuestras metas. La falta de capacitación puede generar resultados negativos en la interacción con los clientes, invertir en un programa de capacitación puede impulsar las ventas y colocarlo por delante de sus competidores. (Jasinski, 2022).

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de este trabajo se ha utilizado el método descriptivo que ha permitido conocer ciertos puntos relacionados con la calidad del servicio al cliente en la empresa Cicles Sport del cantón la Maná, para lograr detectar los problemas que se presentan dentro de la misma, mediante la utilización de herramientas como las encuestas que fueron realizadas a los clientes, por medio de una serie de preguntas enfocadas a los problemas que la empresa está teniendo , otra herramienta que también se utilizó fue la entrevista la cual fue aplicada al propietario de la que se obtuvo la información necesaria de cómo ejecutan la calidad del servicio al cliente en la empresa.

Tipos de diseño investigación

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica implica la revisión de material bibliográfico existente relevante para el tema a estudiar. Este es uno de los pasos principales en cualquier investigación, incluida la elección de las fuentes de información. (editorial, 2020). Se utilizó la investigación bibliográfica para la recopilación de información relacionada con el tema de investigación de diferentes fuentes como sitios web, libros, artículos etc.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva busca el "qué" del sujeto, no el "por qué". Como sugiere el nombre, pretende describir y explicar lo que se está investigando, pero no proporcionar el motivo de la investigación. (Másters, 2021). En la investigación se realiza la descripción de las situaciones el motivo del problema y se intenta dar una explicación para resolver la problemática.

Técnicas e instrumentos de investigación

Entrevista

La entrevista es una técnica de recolección de información que ya tiene valor por sí misma, además de ser una de las estrategias utilizadas en el proceso de investigación, ya sea que se realicen dentro de una encuesta o se diseñen fuera de un estudio sistemático, comparten las mismas características y siguen los pasos de esta estrategia de recopilación de información. (Folgueiras, 2021). Se utilizó la entrevista aplicándola al propietario de la empresa cycles sport para la obtención de la información acerca de la situación de la atención al cliente que brinda la empresa y detectar las falencias.

Encuesta

Las técnicas de encuesta son ampliamente utilizadas como procedimientos de investigación debido a la rápida y eficiente adquisición y procesamiento de datos. (J. Casas Anguitaa, 2003). La encuesta se aplicó a los clientes de cycles sport con el objetivo de conocer como ellos perciben la calidad de la atención al cliente que les brinda la empresa al momento de realizar sus compras.

Población y muestra

Población

La población está conformada por los habitantes del cantón La Maná.

Muestra

Al ser una población grande se toma una muestra de 20 cliente de la empresa para realizar las encuestas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA CICLES SPORT

1.- ¿Cuál es la actividad comercial de cicles sport?

La actividad comercial de nuestra empresa es la venta de repuesto y accesorios de motos con más de 10 años en el mercado.

2.- ¿Cuáles son las funciones principales?

Yo administro en general toda la empresa, me encargo de la toma de decisiones, de la parte financiera como el pago a proveedores y los empleados.

3.- ¿Actualmente cuántos empleados trabajan en cicles sport?

Actualmente en la empresa existen 10 empleados, 4 se encargan de la venta, 2 despachan la mercadería y 4 son mecánicos de las motos

4.- ¿Considera que es importante la motivación del personal en la empresa para el correcto desarrollo de las actividades?

Sí, trato de tener una comunicación diaria con ellos y tratar de hacer un clima laboral que se sientan como parte de la empresa y motivados para trabajar y colaborar con entusiasmo en la empresa.

5.- Existe un procedimiento de selección del personal que cumpla el perfil laboral para el puesto de trabajo?

No existe ningún procedimiento, sin embargo, se contrata al personal en base a la necesidad que haya que suplir en el momento.

6.- ¿Se realizan capacitaciones al personal en cuanto al servicio al cliente?

Exactamente como capacitaciones no, al momento de contratarlos se les da una charla de las actividades que deben realizar.

7.- ¿Cómo Ud. conoce cuáles son los requerimientos del cliente mediante un buzón de reclamos?

Si el cliente realiza algún tipo de queja directamente hacia mi persona sobre un inconveniente, pero no se cuenta con un buzón.

8.- ¿Existen programas o estrategias de innovación para la satisfacción al cliente?

Se cuenta con estrategias de implantar productos importados, se trata de mejorar en la empresa para que la clientela crezca aún más.

9.- ¿Cree usted que los clientes se van satisfechos con los productos y servicios que le ofrece la empresa?

Sí, ya que siempre se trata de atenderles de la mejor manera y cumplir a tiempo todo lo que solicitan.

10.- ¿Considera usted que sus productos son de calidad?

Si, son de excelente calidad debido a que importamos productos de las mejores marcas en repuestos y accesorios para que no haya reclamos de parte de nuestros clientes.

11.- ¿Su empresa cuenta con un amplio stock de productos para las necesidades del usuario?

Si, contamos con una gran gama de productos para que el cliente no tenga que buscar en la competencia sino brindarles todo en un mismo lugar.

Análisis de la entrevista

Según lo mencionado por el entrevistado se evidenció que el personal en la empresa no se encuentra capacitado para brindar una calidad de atención al cliente, debido a que no se implantan las capacitaciones, ni programas que permitan mejorar, así también carece de buzón de reclamos para conocer a fondo las quejas que tienen los clientes acerca del trato recibido en la empresa, siendo importante mejorar esas falencias para evitar perder clientela. Sin embargo, cabe recalcar que posee un alto abastecimiento de productos, de buena calidad, brindando también el servicio de mecánica para el arreglo de motos, siendo puntos favorables para la calidad de la atención al cliente.

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE CICLES SPORT

Objetivo: conocer la calidad del servicio al cliente en Cicles Sport.

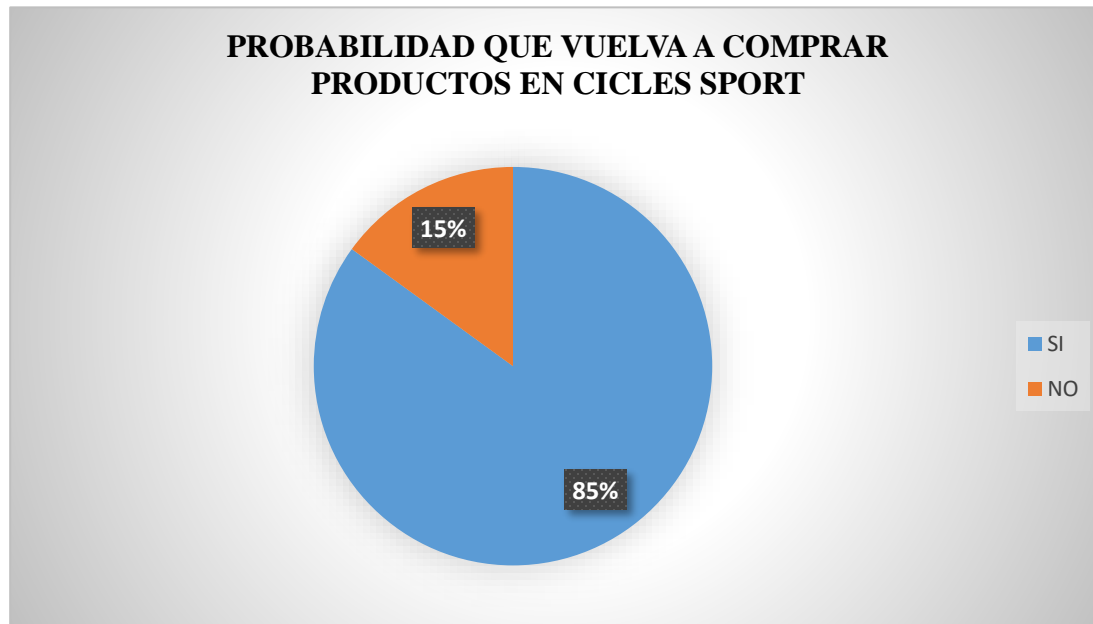
1. ¿Existe probabilidad que vuelva a comprar productos en Cicles Sport?

Tabla # 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 1



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El resultado de las personas encuestadas indica que el 85% SI volvería a comprar productos en Cicles Sport y el 15% NO volvería a comprar productos.

2. ¿El tiempo empleado para atender su requerimiento fue el apropiado?

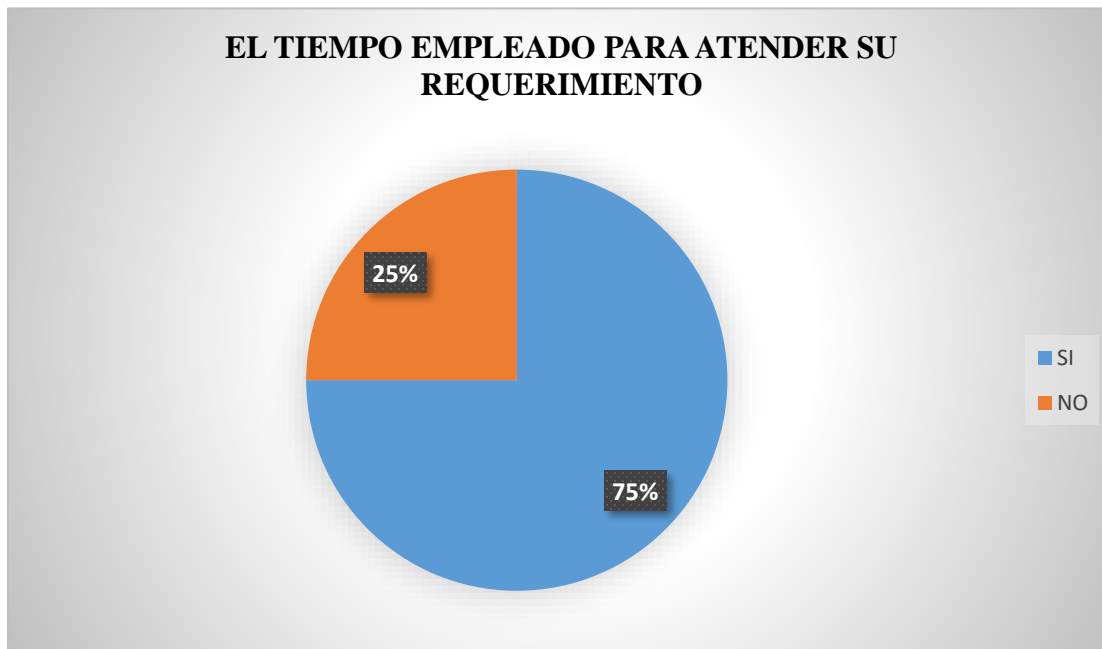
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	75%

NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Tabla # 2

Elaboración propia

Gráfico 2



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 75% según el resultado de las personas encuestadas nos dice que, SI fue apropiado el tiempo en atender sus requerimientos y el 25% indica que NO, quiere decir que encontraron lentitud en la atención.

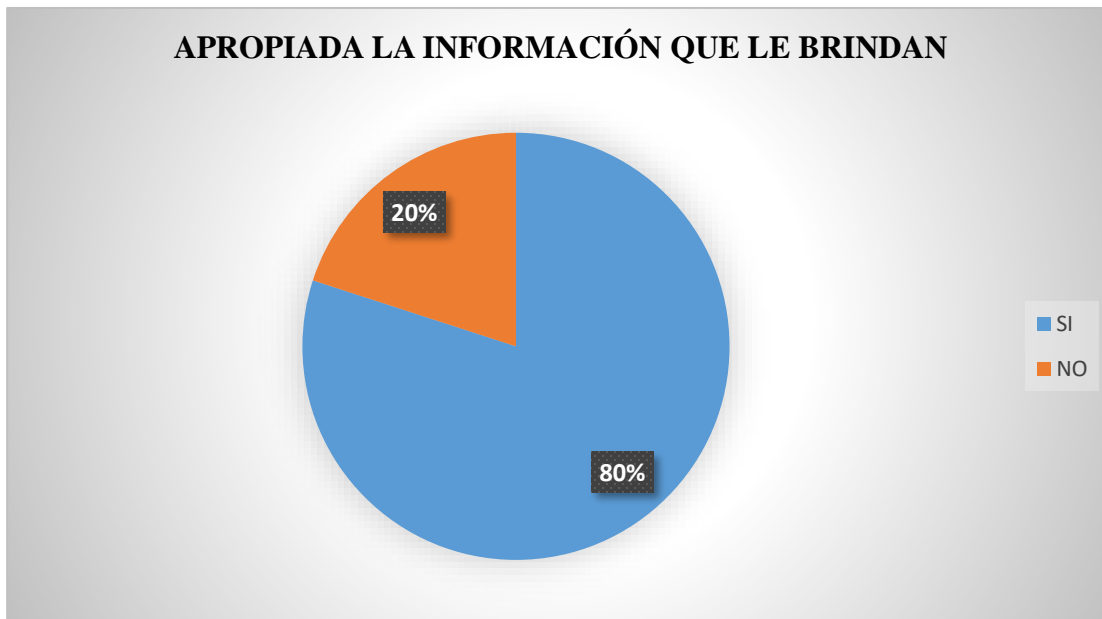
3. ¿Considera apropiada la información que le brindan acerca de los productos?

Tabla # 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	80%
NO	4	20%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 3



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 80% según el resultado de las personas encuestadas nos dice que, SI le brindan apropiada información acerca de los productos y el 20% indica que NO, entonces se considera que necesita con mejores especificaciones la información.

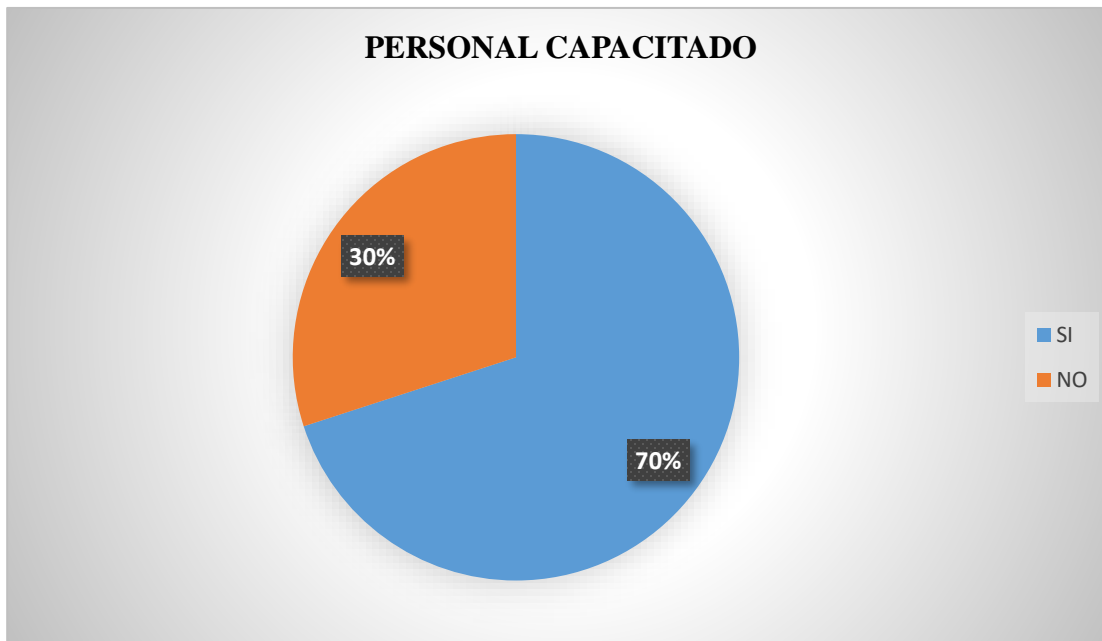
4. ¿Cree Ud. que el personal que lo atiende se encuentra capacitado para brindar una buena atención del servicio al cliente?

Tabla # 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 4



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 70% de las personas encuestadas indica que el personal de la empresa SI se encuentra capacitado para brindar una buena atención de servicio al cliente mientras que el 30% NO dice que cree que el personal se encuentra capacitado.

5. ¿Cumple sus expectativas la atención brindada para satisfacer sus necesidades?

Tabla # 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 5



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 75% de las personas encuestadas indica que SI se encuentra satisfecho con la atención del servicio al cliente que se le brinda en la empresa mientras que el 25% NO cumple sus expectativas.

6. ¿Recomendaría a sus amigos o familiares comprar en Cicles Sport?

Tabla # 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 6



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 90% de las personas encuestadas indica que SI recomendaría a cicles sport a sus amistades y familiares, el 10% NO, por ende, no cuenta con un buen posicionamiento con aquellos clientes.

7. ¿Encuentra todos los productos de repuestos y accesorios en la empresa?

Tabla # 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 7



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 95% de las personas encuestadas indica que SI se encuentra con todos los productos que necesita en cuanto a repuestos y accesorios se refiere quiere decir que tiene un amplio inventario de materiales, mientras que el 5% señala que no encuentra todo lo que necesita en la empresa.

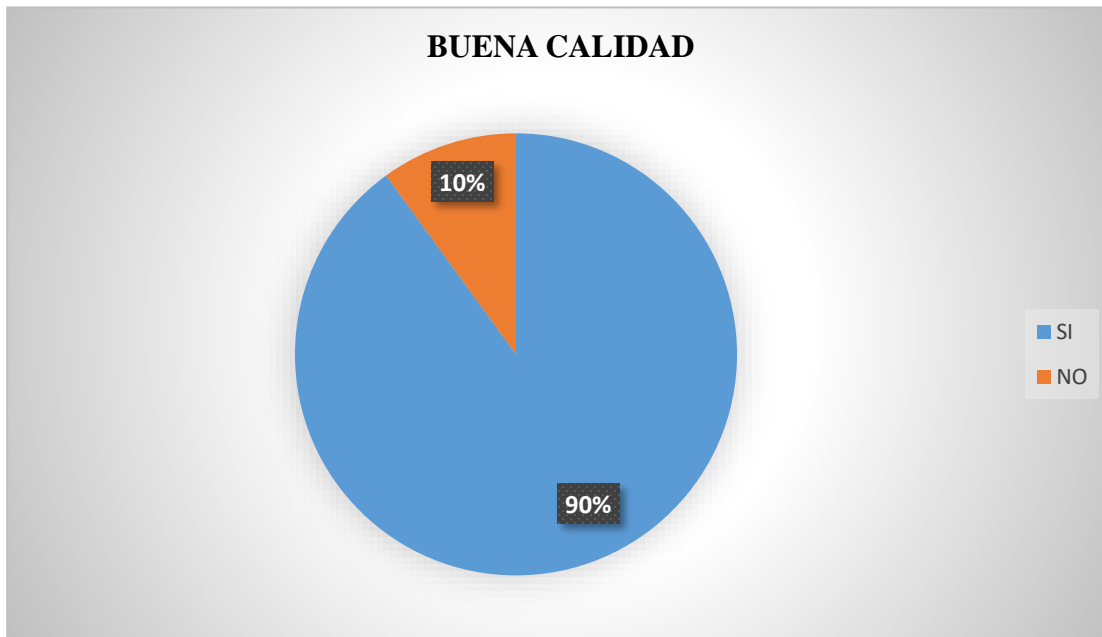
8. ¿Cree Ud. que los productos que vende Cicles Sport son de buena calidad?

Tabla # 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 8



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 90% de las personas encuestadas indica que SI cree que los productos que se venden en la empresa cicles sport son de buena calidad de tal manera es una gran ventaja competitiva mientras que el 10% señala que NO son de buena calidad.

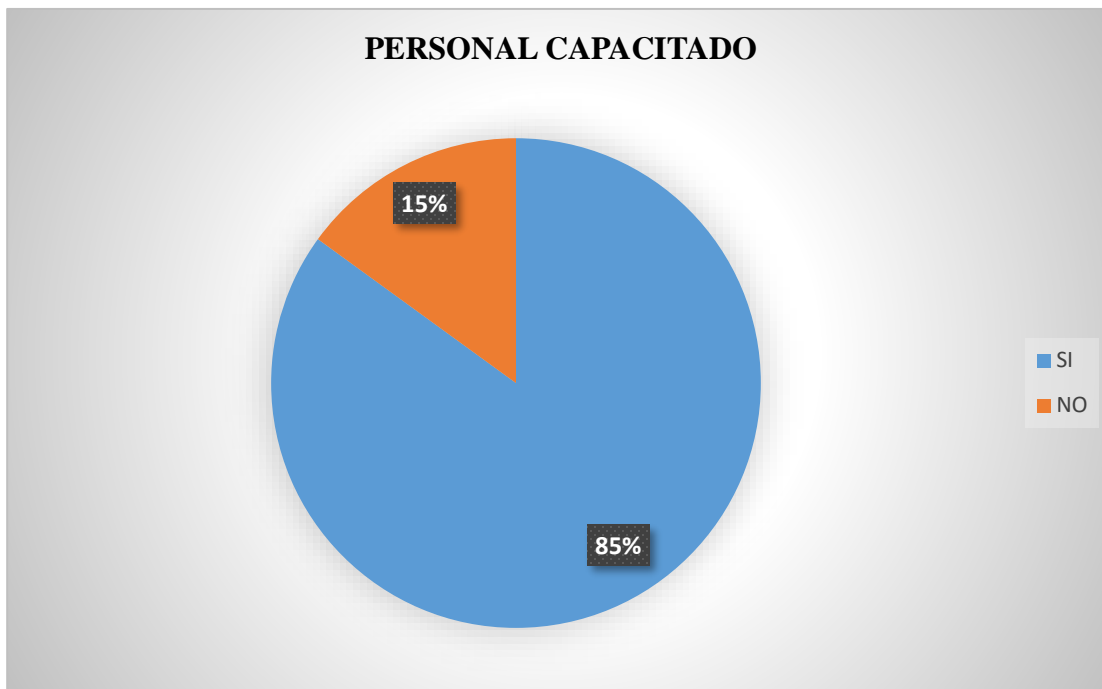
9. ¿Cree Ud. que la empresa necesita personal capacitado para mejorar calidad de atención al cliente?

Tabla # 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 9



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 100% de las personas encuestadas indica que SI le parece que el personal se capacite para brindar una buena atención al cliente.

10. ¿Cree Ud. necesario implementar un buzón de requerimientos de la atención brindada?

Tabla # 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Elaboración propia

Gráfico 10



Fuente. - Cicles Sport.

ANÁLISIS

El 100% de las personas encuestadas indica que SI cree necesario la implementación de un buzón de reclamos para mejorar la calidad del servicio al cliente en la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Según la entrevista del propietario de la empresa, se evidenció que cicles sport no cuenta con planes de capacitación, ni estrategias de mejoras continuas en cuanto a la calidad del servicio al cliente, sin embargo, la empresa posee un amplio abastecimiento en repuesto y accesorios de materiales siendo una gran ventaja competitiva

Los clientes encuestados expresaron, que muchas veces el tiempo para solucionar sus necesidades es más de lo esperado esto aqueja a la clientela porque existe lentitud en la atención, así como otra respuesta con menor puntaje positivo fue que los empleados no se encuentran capacitados puesto que no cumplen con la calidad del servicio al cliente.

En base al análisis de las preguntas, los clientes creen que la empresa necesita que los empleados se encuentren capacitados y que se implemente un buzón de reclamos para mejorar la calidad del servicio al cliente en la empresa.

RECOMENDACIONES

Es importante establecer planes de capacitación y estrategias de mejoras continuas, innovar en cuanto a la atención del servicio al cliente puesto que, aunque la empresa cuente con los recursos, productos necesarios y de alta calidad muchas personas buscan una buena atención.

El personal de la empresa debe mejorar los tiempos de atención siendo muchos más eficaces y eficientes para la atención, debido a que la lentitud es uno de los principales problemas de una mala atención al cliente, muchos clientes optan por un servicio mas rápido.

Tomar en cuenta e implementar las recomendaciones en base a la investigación realizada para que la empresa se consolide mucho más y cuente con un óptimo desarrollo de las funciones debido a que la atención al cliente se complementa con productos de buena calidad, rapidez en los servicios, personal que brinde amabilidad y cumpla sus expectativas.

REFERENCIAS

- Cardozo, L. (01 de 03 de 2021). *zenvia*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=Es%20un%20conjunto%20de%20estrategias,salir%20con%20una%20buena%20impresi%C3%B3n.>
- Castañeda, S. (2021). *tiendanube*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- CEUPE. (05 de 08 de 2022). *CEUPE*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-empresa.html?dt=1659734399884>
- editorial, E. (2020). *Lifeder*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Etecé. (05 de 08 de 2021). *Empresa*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://concepto.de/empresa/>
- Folgueiras, P. (2021). *La entrevista*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Herrera, R. (14 de diciembre de 2011). *tesis de grado*. Obtenido de tesis de grado: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1021/1/484%20Ing.pdf>
- iauditoria. (30 de 04 de 2021). *La importancia de la calidad del servicio de atención al cliente*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://iauditoria.com/la-importancia-de-la-calidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>

J. Casas Anguitaa, , J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Core*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Jasinski, R. (04 de 01 de 2022). *E-Learning*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://robertojasinski.com/importancia-de-la-capacitacion-en-atencion-al-cliente/>

Másters, T. y. (2021). ¿Qué es una investigación descriptiva? Ejemplos. *Tesis y Másters*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://tesisymasters.com.ar/investigacion-descriptiva-ejemplos/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20tiene%20como,un%20m%C3%A9todo%20de%20investigaci%C3%B3n%20observacional.>

Molera, L. M. (14 de 03 de 2022). *Laura Martinez Molera*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>

Murillo, D. M. (2013). La importancia de la calidad del servicio al cliente IMPORFENIX SAS. *ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE MERCADEO*. Recuperado el 8 de 05 de 2022, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21405/ysanchezm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Proyectos, G. y. (29 de 11 de 2011). *Generación y Evaluación de Proyectos*. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de <https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/>

Sánchez García & Sánchez Romero. (10 de 08 de 2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *UV*.

Recuperado el 05 de 08 de 2022, de
<https://www.uv.mx/iesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Urdian, S. (26 de 11 de 2011). Recuperado el 05 de 08 de 2022, de
<https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/>

ANEXOS:

ANEXO1: ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA CICLES SPORT

- 1.- ¿Cuál es la actividad comercial de cicles sport?
- 2.- ¿Cuáles son las funciones principales?

- 3.- ¿Actualmente cuántos empleados trabajan en cicles sport?
- 4.- ¿Considera que es importante la motivación del personal en la empresa para el correcto desarrollo de las actividades?
- 5.- Existe un procedimiento de selección del personal que cumpla el perfil laboral para el puesto de trabajo?
- 6.- ¿Se realizan capacitaciones al personal en cuanto al servicio al cliente?
- 7.- ¿Cómo Ud. conoce cuáles son los requerimientos del cliente mediante un buzón de reclamos?
- 8.- ¿Existen programas o estrategias de innovación para la satisfacción al cliente?
- 9.- ¿Cree usted que los clientes se van satisfechos con los productos y servicios que le ofrece la empresa?
- 10.- ¿Considera usted que sus productos son de calidad?
- 11.- ¿Su empresa cuenta con un amplio stock de productos para las necesidades del usuario?

ANEXO 2: ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE CICLES SPORT

CICLES SPORT
Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas establecidas, señale con una X en el casillero correspondiente a su respuesta brindada.
1.- ¿Existe probabilidad que vuelva a comprar productos en Cicles Sport?

SI

No

2.- ¿El tiempo empleado para atender su requerimiento fue el apropiado?

SI

No

3.- ¿Considera apropiada la información que le brindan acerca de los productos?

Si

No

4.- ¿Cree Ud. que el personal que lo atiende se encuentra capacitado para brindar una buena atención del servicio al cliente?

Si

No

5. ¿Los colaboradores utilizan equipos de protecciones individuales para evitar accidentes laborales?

Si

No

6. ¿Recomendaría a sus amigos o familiares comprar en Cicles Sport?

Si

No

7. ¿Encuentra todos los productos de repuestos y accesorios en la empresa?

Si

No

8. ¿Cree Ud. que los productos que vende Cicles Sport son de buena calidad?

Si

No

5. 9. ¿Cree Ud. que la empresa necesita personal capacitado para mejorar calidad de atención al cliente?

Si

No

6. 10. ¿Cree Ud. necesario implementar un buzón de requerimientos de la atención brindada?

Si

No



CICLES SPORT REPUESTOS

Babahoyo, 11 de Agosto del 2022.

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la empresa **CICLES SPORT REPUESTOS** de la provincia de Cotopaxi, Cantón La Mana.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **Pazmiño Caisa Miguel Angel**, con cédula de identidad **0504050295**, de la carrera de **Comercio** de la Facultad de Administración, finanzas e informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, para que realice el estudio de caso con el tema **CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA CICLES SPORT** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Muy atentamente,

Sr(a). María Yolanda Caisa Vega

C.I: 1203684145001

Teléfono: 0989094434

Dirección: Av. 19 de Mayo y Calavi frente Al BanEcuador

Teléfono: 032568426-0989094434

Email: ciclessport@hotmail.com





PAZMIÑO CAISA MIGUEL ANGEL (2)

4%
Similitudes



0% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: PAZMIÑO CAISA MIGUEL ANGEL (2).docx
Tamaño del documento original: 181,7 ko
Autor: []

Depositante: undefined undefined
Fecha de depósito: 11/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 4594
Número de caracteres: 29.454

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	blog.hubspot.es Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional https://blog.hubspot.es/servicio/buen-servicio-a-clientes	2%		Palabras idénticas : 2% (87 palabras)
2	iauditoria.com La importancia de la calidad del servicio de atención al cliente iAu... https://iauditoria.com/la-importancia-de-la-calidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/	1%		Palabras idénticas : 1% (76 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.uv.mx https://www.uv.mx/filesca/files/2017/03/11CA201602.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (25 palabras)
2	repositorio.espam.edu.ec https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1476/4/TTAP47D.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)
3	www.tiendanube.com ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-empresa.html?dt=1659734399884>
- <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- <https://concepto.de/empresa/>
- <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- <https://robertojasinski.com/importancia-de-la-capacitacion-en-atencion-al-cliente/>