



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2022 - SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS OFERTADOS EN LA
EMPRESA “HELPCOMPUTER” S.A DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

EGRESADO:

FRICSON ARIEL TOMALÁ POSLIGUA

TUTOR:

ING. REYES JOHAN CALDERON ANGULO

AÑO 2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa HELPCOMPUTER S.A en la ciudad de Babahoyo, de modo que el objetivo principal es el de establecer el nivel de satisfacción de los usuarios. En este trabajo se busca explicar la importancia de la forma en que labora el personal, debido a que los clientes no están de acuerdo con el manejo de las actividades, por ende, no se encuentran satisfechos con el trabajo brindado, es por esta causa que se ejecutó un estudio para conocer a fondo cuales son los inconvenientes que trae consigo esta inconformidad, a la vez aportar con capacitaciones para mejorar el desempeño y desarrollo de las actividades de cada empleado, tales como la satisfacción y trabajo en equipo. Esta investigación incluye una metodología cualitativa y cuantitativa. Por ultimo están los resultados obtenidos con referencias precisas debido a las técnicas que fueron aplicadas hasta llegar a la conclusión.

PALABRAS CLAVES

Satisfacción, desempeño, trabajador, actividades, capacitación.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the company HELPCOMPUTER S.A in the city of Babahoyo, so that the main objective is to establish the level of user satisfaction. This work seeks to explain the importance of the way the staff works, because the clients do not agree with the management of the activities, therefore, they are not satisfied with the work provided, it is for this reason that A study was carried out to find out in depth what are the inconveniences that this nonconformity brings with it, at the same time providing training to improve the performance and development of the activities of each employee, such as satisfaction and teamwork. This research includes a qualitative and quantitative methodology. Finally, there are the results obtained with precise references due to the techniques that were applied until reaching the conclusion.

KEYWORDS.

Satisfaction, performance, worker, activities, training.

INTRODUCCIÓN

La empresa HELPCOMPUTER S.A en la ciudad de Babahoyo, tiene 13 años de experiencia, desde su comienzo fue un cyber bajo el nombre Boca Junior, solo vendía internet por antena, en la actualidad se dedica a prestar servicios de mantenimiento y reparación de equipos electrónicos como son teléfonos, computadoras, laptops, configuración en el router e instalación con un alto acceso de calidad en internet con cableado de excelente fibra óptica, su propósito es generar satisfacción de sus usuarios para que soliciten de los servicios ofertados.

El presente trabajo elaborado en la empresa HELPCOMPUTER S.A de la ciudad de Babahoyo, tiene como objetivo fundamental analizar la satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados en la empresa, cabe recalcar que se busca obtener información acerca del nivel de satisfacción de los clientes por adquirir los servicios de internet, de tal forma que se cumplan las expectativas de cada uno de los usuarios, razón por la cual, la investigación del proyecto servirá para aspectos positivos en esta entidad y de los miembros que la conforman.

La presente investigación sirve de apoyo a los individuos de muchos sectores tanto rurales como urbanos, de acuerdo a sus necesidades y el cumplimiento conforme a la prestación de servicios, cabe mencionar que la empresa HELPCOMPUTER S.A, se encuentra relacionada con la sublínea de investigación e Instituciones Públicas y Privadas, y se enfoca en la línea de investigación Modelo de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control con la finalidad de evaluar la satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados de la empresa.

El tipo de investigación que se utilizo es descriptiva, porque esta permite recopilar información específica para establecer de manera particular las situaciones que atraviesa la empresa HELPCOMPUTER S.A, ya que al obtener información generadas por las encuestas aplicadas al personal que trabaja en esta organización se logra una mejor investigación, también así la entrevista al gerente de la entidad quien tuvo la predisposición de aportar sus conocimientos y puntos de vista desde otra perspectiva.

La investigación demuestra que según los resultados obtenidos existe una falta de satisfacción de los usuarios al no recibir un servicio eficaz, por tanto, hay un escaso control en el área técnica y las actividades de revisión y reparación para el internet no se dan en el tiempo acordado, el internet falla mucho, es por ello que se genera inconformidad por la mala señal y no dan soluciones inmediatas ya que el personal no se encuentra capacitado y no tienen conocimiento de las actividades.

DESARROLLO

JUSTIFICACION

El siguiente estudio de caso se lo realiza para comprender cuáles son los inconvenientes que afectan de manera significativa a la empresa HELPCOMPUTER S.A de la ciudad de Babahoyo, por motivo de ser cliente habitual, nació la idea efectuar una investigación sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios ofertados que brindan en la entidad, para adquirir un análisis con información precisa, de modo se obtengan una ideología de la situación.

Dentro de los principales problemas que están presentes en la empresa HELPCOMPUTER S.A, no cumplen con las expectativas de los clientes al recibir el servicio de internet, a causa de no tener una adecuada planificación, para resolver cada contratiempo que sufren los usuarios que contratan esta red, esta falta de coordinación afecta al negocio.

La inadecuada estructuración en la asignación de actividades en la empresa HELPCOMPUTER S.A, está presente porque al momento de realizar las actividades rutinarias de parte del personal que labora, existen trabajadores que no se acogen a las normas de la empresa y por ende no desempeñan bien su trabajo, esto genera retrasos a la hora de atender a los clientes en sus domicilios, por tanto, existe una carencia en la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

La insuficiencia que se percibe respecto a la atención al cliente se manifiesta debido a que el personal demuestra una escasa empatía, puesto a que tienen poca paciencia dando como resultado la actitud desagradable a la hora que el usuario informa a oficina sobre algún daño por la falta de internet, e incluso las llamadas no son contestadas y por la falta de compromiso laboral inducen a que los consumidores de los servicios no deseen seguir contratando el internet a la empresa.

OBJETIVO GENERAL:

- Analizar la satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados en la empresa “HELPCOMPUTER” S.A de la ciudad de Babahoyo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar los factores principales que perjudican la satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados en la empresa “HELPCOMPUTER” S.A.
- Identificar el nivel de importancia de satisfacción de los usuarios con los servicios ofertados en “HELPCOMPUTER” S.A.
- Medir la satisfacción que tienen los clientes de la empresa “HELPCOMPUTER” S.A de la ciudad de Babahoyo.

Sustentos Teóricos

La empresa HELPCOMPUTER S.A se encuentra establecida en la ciudad de Babahoyo, en la Calle 10 de agosto entre Flores y Olmedo, se dedica a brindar servicios de internet con una instalación al costo más bajo del mercado y con excelentes descuentos, ya que ofrece una red con tendido de fibra óptica que garantiza la mayor velocidad en megas para que sus usuarios disfruten de una experiencia maravillosa en la línea de calidad, rápida y estable donde se puede acceder a cualquier plataforma como You Tube, Netflix, Sptify entre otras aplicaciones.

“HELPCOMPUTER S.A” es una empresa que tiene 12 años de trayectoria en el mercado, sostiene una gran acogida por los ciudadanos Babahoyenses, sus sectores y en sus alrededores de la Provincia de los Ríos, su personal se enfoca en ofrecer soporte técnico personalizado, mantenimientos además de realizar reparaciones tanto de computadoras, laptops, teléfonos, también se encargan de hacer instalaciones de equipo y actualización en la configuración del internet, su finalidad es cumplir con el nivel óptimo de satisfacción de todos sus usuarios que adquieren los servicios ofertados.

La deficiencia en la atención al cliente se presenta en la empresa HELPCOMPUTER S.A, debido a que su personal no cuenta con la capacitación adecuada para perfeccionar su actitud en cuanto a la conducta de las formas de cómo debe comportarse frente a los usuarios y esto conlleva a que no ofrezcan una excelente atención, las horas de atención no son tomadas

en consideración muchas veces los clientes llaman para que les sean resueltos sus problemas de conectividad y la secretaria no tiene paciencia e incluso evade los llamados al no contestarles.

De acuerdo con Da Silva (2020) que afirma que; “La capacitación en atención al cliente permite que el equipo mejore sus habilidades y desarrolle excelentes hábitos de trabajo, lo que se traduce en la calidad del servicio entregado”. El objetivo de la capacitación en habilidades de servicio al cliente es mejorar el servicio al cliente, la experiencia del cliente y la satisfacción del cliente. Una buena capacitación debe ser continua y estar enfocada en desarrollar las habilidades, competencias y herramientas que ayudarán a los empleados a brindar una experiencia satisfactoria al cliente. De lo contrario los trabajadores que no están capacitados adecuadamente pueden presentar problemas en sus labores diarias afectando a su desempeño laboral y a la productividad del negocio.

Mateos de Pablo Blanco (2019) argumenta que;

En general, trabajar en el campo de la atención al cliente requiere una cierta preparación del empleado, que le permita desarrollar sus habilidades y, como resultado, hacer un buen trabajo; Así, el potencial de un empleado se relaciona con algunas características o habilidades básicas que contribuyen a la adquisición de conocimientos y habilidades en la prestación de servicios.

El servicio de atención al cliente es un servicio adicional que todas las empresas ofrecen a sus clientes, independientemente de la industria en la que operen, o los productos o servicios que brinden. Por otro lado, no hay dos clientes iguales: a algunos les importa más ser tratados por los responsables de atención al cliente, mientras que otros valoran más la calidad de los artículos o su aspecto.

En la empresa HELPCOMPUTER S.A se demuestra un problema serio, en lo que concierne a la insatisfacción, es por ello que cada uno de los clientes están decepcionados por motivo a que no se les brindan una buena atención de sus necesidades, la espera hasta que les sea atendido es demasiado larga cuando van a solucionar el problema ya sea por cables que se hayan dañado o porque está mal configurado el router no las reparan el mismo día que los usuarios solicitan el servicio a veces se demoran días.

Según Carrasco Fernández (2019);

Para que una empresa pueda atender de calidad al cliente, debe tener la capacidad para satisfacer sus necesidades. Sin satisfacción no hay calidad, por lo que la calidad en el servicio se convierte por un lado en la medida de la satisfacción de las expectativas de los clientes en cuanto al servicio que reciben y, por otro, se considera el principal elemento cualitativo de distinción de una empresa con respecto a la competencia. La calidad, por tanto, es un elemento cualitativo que responde a la valoración subjetiva de los clientes, puesto que son ellos quienes valoran si el servicio recibido corresponde con las expectativas puestas en él, y comparan esas expectativas con el servicio finalmente recibido (pág. 34).

En este sentido amplio, la calidad de los servicios de atención al cliente está conformada por todas las experiencias que ha vivido durante la transacción comercial. De este modo realiza un balance entre el servicio esperado que sería las expectativas del cliente y el servicio percibido. Si el cliente no se siente satisfecho con el servicio recibido surge como consecuencia de sensaciones desagradables que experimenta cuando su experiencia no ocurre según sus expectativas, necesidades o experiencias anteriores

La falta de contratación del servicio de internet es uno de los inconvenientes en la empresa HELPCOMPUTER S.A, porque los clientes no desean adquirir este servicio, iniciando por el personal incompetente en ocasiones que han instalado este equipo al principio marcha bien pero es cuestión de horas y comienza a fallar esto manifiesta que no están aptos para el puesto al no tener conocimiento en cada área de trabajo y la falta de asistencia técnica que monitoree constantemente la cobertura del internet. Según Chávez Solís (2019); “El valor que una marca genera, no sólo se refiere a su recordación, sino a sus atributos (calidad, servicio, innovación, etc.)”. Los clientes que no perciban un buen servicio por parte de la empresa, es un grave problema para la empresa, ya que provoca que estos dejen de ser cliente de la empresa. Los clientes compran productos o servicios de aquellas marcas en las que confían.

La deficiencia de publicidad de HELPCOMPUTER S.A tiende a demostrar que su publicidad, es incompetente, por aquello no se tiene conocimiento de la marca que los identifique y los diferencie de la competencia, asimismo de los servicios que ofertan y que desea mostrar HELPCOMPUTER, es una desventaja para esta entidad por no existir la promoción mediante los diversos medios de comunicación que desarrolle la persuasión de los usuarios. Giraldo (2019) indica que la publicidad; “tiene como objetivo difundir o divulgar que un producto o servicio para estimular el consumo, al mismo tiempo que transmite un mensaje

positivo sobre la marca y fortalece la presencia de la empresa en el mercado”. Además de crear conciencia sobre un servicio o producto, la publicidad busca generar más ventas, crear conciencia con una nueva audiencia o hacer que una marca sea la opción preferida de los clientes.

La publicidad es un conjunto de estrategias de comunicación diseñadas para compartir una solución comercial con clientes potenciales. A través de fuentes visuales, de audio y textuales, los anuncios intentan capturar y mantener la atención de la audiencia y persuadirla para que compre un producto o servicio. Las empresas utilizan la publicidad como parte de su programa de marketing para aumentar las ventas de productos y servicios. La publicidad incluye varios aspectos de la promoción de productos y servicios, fuerza de ventas o venta directa en diferentes etapas del proceso de marketing.

En la empresa HELPCOMPUTER S.A el enigma, es la falta de capacitación del personal que la conforma por no prepararse en el área de reparación e instalaciones de servicios en telecomunicación, no se adaptan a los cambios y no mejoran sus habilidades se estancan y no tratan de poner empeño y así aprender, esto ocurre con mayor frecuencia en el momento que ingresan empleados las actividades propuestas no las realizan con un adecuado rendimiento.

Vásquez Fonseca (2019) manifiesta que; “es muy importante tratar de capacitar al personal en el área que se van a desempeñar, ya que así pueden tener el conocimiento adecuado para realizar las tareas encomendadas en las áreas asignadas”. Cuando un trabajador está capacitado siempre se encuentra motivado debido a que se siente identificado con la empresa, ya que esta se preocupa por ellos y eso es un buen indicador ya que las empresas siempre quieren que sus trabajadores estén capacitados y motivado ya que así su productividad será efectiva.

En HELPCOMPUTER S.A, la falta de empatía es la causa en la cual, gran parte de los empleados de la empresa carecen de simpatía y no son amables el ambiente es tenso y conflictivo no demuestran ser personas de cortesía y el cliente queda insatisfecho, estas son una de las cualidades que hacen que el usuario no quiera regresar e incluso solicitar los servicios, también se presenta el caso de la mala actitud de parte de los clientes que no tienen paciencia y se quejan con el personal que labora por los cortes de cables que se dan a menudo.

Hoy en día las empresas tienen que lidiar con muchos factores para mantenerse a flote, es por ello que obligan a las organizaciones a reconocer la importancia de su recurso más

valioso: el talento de la organización. Por lo tanto, es muy importante lograr el objetivo de lograr el desarrollo tanto de las empresas como de los empleados, creando un ambiente de trabajo digno y creando condiciones para el desarrollo humano (Brionez Lopez , 2017). La empatía en el trabajo es fundamental, esta permitirá a los trabajadores crear un ambiente de trabajo respetuoso en el que todas las normas de convivencia se cumpliesen, por lo que no sería necesario invertir esfuerzos y tiempo en labores para resolver conflictos. Cada trabajador cuidará de sus propios intereses, así como de los de los demás y, por tanto, de los intereses de la empresa.

En la empresa HELPCOMPUTER S.A existe un bajo desempeño laboral cuando se contrata nuevos empleados no tienen conocimiento alguno sobre las actividades a realizar, y a la hora de instalar el internet provocan daños de materiales en la casa de los clientes es por ello que traen consigo un ineficiente rendimiento de tal forma que las actividades de la empresa no se las realiza efectivamente. Navarrete Villota (2018) argumenta que; “el desempeño laboral mayormente se centra en el desenvolvimiento de los recursos humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr los objetivos planeados”. Los aportes individuales de cada persona que integra una empresa son decisivos para el éxito de cualquier empresa. Cada contribución que realiza un trabajador o trabajadora tiene el potencial de acercar o apartar a una empresa a conquistar sus metas.

Por otro lado, los colaboradores con mayor experiencia no se desenvuelven en las actividades diarias al no contar con incentivos ni motivación porque el jefe inmediato no les da el tiempo necesario sobre las horas de almuerzo, es una necesidad importante para que trabajen de manera eficiente, pero es todo lo contrario hasta se estresan por la multitud de trabajo aparte de las exigencias de los clientes que se molestan por el servicio deficiente. (Pérez, 2020) afirma que; “la motivación del personal es indispensable para alcanzar los objetivos”, en otras palabras, el éxito de una empresa está directamente relacionado con el nivel de motivación de sus empleados. Y son ellos quienes son el verdadero motor de la empresa y quienes finalmente harán que la empresa tenga éxito o fracase. Razón de más para asegurarse de que se sientan cómodos y poner en práctica políticas de recursos humanos que respalden esto.

En HELPCOMPUTER S.A la falta de compromiso en solucionar los inconvenientes de parte del equipo técnico de trabajadores en internet es una problemática ya que no cuentan con un sistema de control, que permita llevar a cabo toda la administración es por esta falta de organización y a que no traten de atender a los usuarios muchas veces dicen que solucionan el

problema de inmediato, pero no llegan en ese horario establecido e incluso van después de dos a tres días, esto genera impaciencia de la parte que contrata los servicios. Lo que conlleva a que los clientes sientan que están recibiendo una mala atención, según Sordo (2022) manifiesta que;

Una mala atención al cliente puede tener efectos negativos en la imagen y desempeño de una marca, es por ello que todas las empresas deben evitar a toda costa brindar servicios de venta, consultoría y atención al cliente deficiente consulta y seguimiento a sus consumidores.

El compromiso con los clientes para brindar un servicio de atención de calidad debe ser un proceso continuo y no algo la empresa haga de vez en cuando. Es muy probable que los clientes se vayan si la empresa no se compromete a solucionarles sus problemas, lo que ocasiona que la empresa no tenga confiabilidad y no genere lealtad con sus clientes, mientras que si lo hace bien mantendrá a los clientes involucrados con la empresa.

Dentro de la empresa no existe una buena inspección en los recursos materiales de los equipos informáticos ya que en ocasiones se encuentran descompuestos, es por eso que no hacen una buena instalación de manera eficiente y ordenada, también es una pérdida porque genera la falta de confiabilidad al presentarse estos inconvenientes al desprestigiar la imagen de HELPCOMPUTER S.A por no realizar una revisión previa de cada instrumento por tanto, los usuarios se sienten inconformes con el servicio después de pocos días de haber realizado la instalación.

Para Rodríguez (2022); “un cliente insatisfecho suele quejarse y hablar mal de la empresa o de sus productos/servicios, haciendo que la opinión que puedan tener otras personas sea desfavorable, por lo que perderá clientes potenciales y la imagen de la marca decaerá”. Al no realizar instalaciones adecuadamente los clientes se sienten insatisfecho. La insatisfacción del cliente inconforme se produce cuando ocurre algún tipo de problema durante el servicio de entrega, y el comprador alega que la empresa pudo haber hecho algo para evitar el percance. Además, esto ocasiona que la empresa pierda credibilidad y confiabilidad.

La falta de trabajo en equipo por parte de cada uno del personal que labora en el área de instalaciones previamente no existe una coordinación en las oficinas y esta problemática se refleja al momento de realizar los trabajos correspondientes por el grupo técnico y en ocasiones no hay un buen clima laboral donde no hay compañerismo que se ayuden entre ellos, el cliente

percibe descoordinación en el grupo laboral en muchas circunstancias informa en la oficina central esto desenlaza un llamado de atención al empleo.

Durán Asensio (2018) indica que; “trabajar en equipo no solo permite alcanzar objetivos mucho mejores a los que se alcanzarían trabajando de manera individual, sino que además aporta muchas ventajas a los individuos que componen un equipo”. El trabajo en equipo facilita el logro de metas, aumenta la motivación y la creatividad, y promueve el desarrollo de habilidades sociales en cada empleado. El trabajo en equipo es una habilidad muy apreciada en el mercado laboral y una de las características más buscadas por las empresas. De lo contrario no trabajar en equipo se puede traducir a que exista baja productividad en la empresa, conflictos que se derivan de malas relaciones interpersonales, desmotivación e insatisfacción del trabajador.

En HELPCOMPUTER S.A. existe una deficiencia en la distribución de cada uno de los elementos de los kits de instalación esto produce por falta de logística al almacenar los materiales ya que no están colocados en un orden y genera confusión porque no se encuentran en el lugar que deben estar de forma apropiada, en consecuencia, genera lentitud y pérdida de tiempo ya que las personas encargadas de proporcionar los materiales indispensables para hacer instalaciones no lo hacen bien. Sygma (2020) manifiesta que; “La importancia de mantener un almacén ordenado debe ser prioritario para las empresas”. Esto mejora el servicio al cliente ya que minimiza las ventas desperdiciadas que no están en stock. Esto permite identificar qué productos están lentos o estancados para construir una estrategia de ventas.

No existe una estructura adecuada en la asignación de funciones hacia los empleados de la empresa porque el gerente de la entidad no provee un manual de las actividades que tienden a realizar cada personal, es así como genera una confusión ya que los trabajadores hacen una misma labor y en ocasiones unos trabajan más que los otros, dando como resultado el malestar por la ineficiente distribución de tareas además de que la empresa sufre pérdidas monetarias porque gasta tiempo en que los empleados se enfoquen en una tarea y no los distribuye en grupos a que trabajen en diversos sectores.

Zip Forecasting (2020) expresa que la asignación de funciones o trabajo es; “un proceso efectivo de recursos y mano de obra para cumplir los objetivos de la empresa mediante la realización de tarea o actividades”. Es importante comprender que la planificación ineficaz de la fuerza laboral le costará mucho dinero a la empresa debido a la pérdida de productividad.

Además, es útil asignar el trabajo en función de los intereses individuales y las habilidades de los empleados.

Escases de destrezas en cuanto al conocimiento por el personal que labora en la empresa HELPCOMPUTER S.A se presenta al momento que ingresa nuevas personas a trabajar, es por ello que no tienen la capacidad de desempeñarse eficiente y no saben cómo se manejan las actividades en caso de hacer instalaciones, entonces cuando ocurre algún inconveniente a la hora de instalar o hacer revisiones del router e incluso de las fallas del internet no tienen el talento para resolver problemas ya que no se han capacitado.

Bustamantes Sequeiros (2018) afirma que; “La inducción a los empleados brinda a las nuevas contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como la información acerca de las normas de la compañía”. Al carecer de una correcta inducción en la empresa los empleados no se desenvolverán adecuadamente para realizar sus actividades y tareas diarias. La inducción correcta puede acortar significativamente la curva de aprendizaje de un nuevo empleado, creando el valor esperado para la empresa. Además, el proceso permite que los nuevos empleados tengan un buen comienzo en la organización, y las investigaciones han demostrado que un buen programa de recomendaciones ayuda a retener y motivar a los empleados.

La Falta de conocimiento por parte de los clientes es un problema porque no pueden arreglar la configuración del router al instante que los trabajadores se dedican a enseñarles en caso de que surja esta dificultad, además ellos no captan las instrucciones impartidas por el equipo técnico que los ayudan a resolver estas falencias, cabe decir que la falta de interés de los clientes en aprender algo esencial es un enigma ya que los usuarios se enojan porque el internet está teniendo un bajo funcionamiento donde la red se pierde.

De acuerdo a Da Silva (2020); “encontrar una solución rápida e inteligente y definitivamente evitar una experiencia negativa de servicio al cliente es crucial para su negocio”. Los clientes deben sentir que se les escucha, que se está abordando su problema y que pertenece a una empresa que se preocupa por ellos. El valioso servicio al cliente funciona de una manera que no hace esperar a los clientes ni hace que se comuniquen con la empresa, sino todo lo contrario

Falta de aclaración del contrato a firmar con el cliente, es debido a que se realizan instalaciones inmediatas, el grupo de técnicos no realizan capacitaciones al momento de explicar cómo está establecido el acuerdo de prestación de servicios por parte de la entidad,

tampoco se explica de que los equipos entregados pertenecen a la empresa y los clientes piensan que les pertenece a ellos, esto dificulta que al momento de que quieran finalizar los servicios de telecomunicaciones tengan inconvenientes de retirar los elementos entregados al titular.

En Euroinnova (2022) expresan que; “el contrato es un acuerdo de voluntades, en el que una o varias personas acuerdan obligarse a otra a prestar algo o prestar un servicio. En otras palabras, es un acuerdo voluntario que crea obligaciones”. La empresa debe ser explícita con el contrato a firmar con los clientes donde le dé a conocer todo lo referente al contrato antes de que este adquiera su servicio, debido a que contrato con un cliente generalmente señala de forma explícita los bienes o servicios que una entidad se compromete transferir a un cliente.

En HELPCOMPUTER S.A existe otro de los inconvenientes por los tiempos de espera donde los clientes comunican de las fallas existentes, esto es debido a la intermitencia del servicio que se encuentran excesivamente lento, en ocasiones se desconecta y los clientes, tienden a impacientarse por la incertidumbre al no saber cuándo se les va a solucionar el problema, entonces se quejan mucho y los técnicos para hacer los arreglos tardan demasiado por ende la espera es larga, se considera que faltan personal que se abastezcan y logren solucionarles.

Cueva Ponte (2018) expresa que;

Es un importante contribuyente a una mayor satisfacción del cliente; Esto se debe a que los tiempos de espera en algunas empresas de servicios tienen un efecto directo en la opinión del consumidor e incluso pueden influir en la decisión de regresar o buscar una empresa competidora.

Es un importante contribuyente a una mayor satisfacción del cliente; Esto se debe a que los tiempos de espera en algunas empresas de servicios tienen un efecto directo en la opinión del consumidor e incluso pueden influir en la decisión de regresar o buscar una empresa competidora. Pero si el tiempo de espera es largo, los clientes sentirán impaciencia e insatisfacción lo que puede llevar a que estos abandonen el negocio y vayan a la competencia, lo que causa pérdidas de clientes para la empresa y por ende pérdida de ingreso económico.

Las Técnicas Aplicadas para la recolección de la información fueron:

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. La entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión. (Bravo, García, Hernández, & Ruiz, 2013)

Dentro de esta investigación se realizó una entrevista a la propietaria del negocio, donde se obtuvo información importante sobre las falencias que existen en la atención del personal a los clientes, también sobre qué acciones realiza para brindar un buen servicio de atención al cliente, las respuestas fueron de manera personal.

Encuesta

Es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. (Martín, 2011)

Observación

Según (Cieza, 2013) indica que: “La observación es donde registramos lo que está pasando, lo que estamos viendo, percibiendo, intuyendo, se intenta diferenciar en la medida de lo posible los mundos objetivo y subjetivo”. Por medio de la observación, se logró conocer los inconvenientes que se manifiestan en “RICARDITO JR” ligados a la distribución de funciones y la ausencia de aquella trae consigo el malestar a los empleados que trabajan en el negocio.

Resultados Obtenidos

Al incluir estos instrumentos de recolección de información como es la entrevista realizada al gerente de la empresa HELPCOMPUTER S.A nos permitirá obtener información de primera mano de los acontecimientos del establecimiento sobre todo de su personal y la encuesta implementada a los trabajadores de la empresa para saber datos importantes y el grado de satisfacción percibida, se obtuvo información importante y específica, donde cuyos datos obtenidos de las personas entrevistadas, se presentan a continuación.

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al Gerente de la empresa HELPCOMPUTER S.A.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué servicios ofrece al cliente la empresa HELPCOMPUTER S.A.?	Mayor velocidad en línea de calidad estable.
2	¿Cuáles son los beneficios que trae consigo un cliente satisfecho?	Tener clientes potenciales que contraten nuestros servicios.
3	¿Qué área considera importante de las actividades a desarrollar que deben hacer bien los técnicos?	En el área de reparación e instalaciones de servicios en telecomunicación sobre todo en los medios publicitarios para captar clientes.
4	¿A qué se debe la disminución de ventas de los servicios de internet?	A la satisfacción a causa de la inadecuada atención y servicios recibidos .
5	¿Cuáles son los requisitos para brindar una excelente satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados?	Tener la predisposición y atenderlos de la mejor manera posible.
6	¿Cómo mejoraría la satisfacción de los usuarios?	Brindando capacitación a los empleados, teniendo una planificación adecuada en cada área, además de motivarlos.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la empresa HELPCOMPUTER S.A.

Elaborado por: Fricson Ariel Tomalá Posligua

Al analizar la entrevista obtenida en base a la información del gerente de la empresa HELPCOMPUTER S.A, se determina que los servicios que ofrece esta entidad es de mayor capacidad de internet estable, pero existe una gran disminución de los clientes, a causa, por la no adecuada satisfacción en los servicios ofertados que personal proporciona hacia los usuarios que adquieren el servicio de instalación, es por esto, que no se encuentran satisfechos los clientes por los servicios recibidos, la falta de control en el área administrativa es la otra problemática hay una escasa planificación y organización de parte del área técnica dando como resultado la disminución clientes, porque no existe la predisposición de atender a los usuarios de mejor manera.

El gerente está dispuesto a cambiar las formas de atención y de la publicidad para lograr sus objetivos y tiene conciencia que el personal nuevo necesita de capacitarse para que no muestre una mala imagen a la empresa y desempeñen mejor las tareas y metas a alcanzar, además los técnicos que instalen los equipos de internet tiene que manejar y tener la capacidad para reparar los materiales que tengan un desperfecto y desempeñarse en el área administrativa.

Al aplicar la encuesta al personal se obtienen los siguientes datos:

Tabla 2

Capacitación laboral

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo.	7	70%
De acuerdo.	3	30%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo.	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa HELPCOMPUTER S.A.

Elaborado por: Fricson Ariel Tomalá Posligua

Dentro de los resultados obtenidos de cada una de la encuesta realizada a los empleados de la empresa HELPCOMPUTER S.A en la ciudad de Babahoyo, se estableció que el personal está totalmente de acuerdo, que se brinden capacitaciones en las áreas de recursos humanos, cabe mencionar que la falta de capacitación al momento que ingresan personal nuevo, ocasiona malestar en los usuarios, porque no mejoran sus aptitudes, ya que las actividades no la realizan bien, y no buscan perfeccionar las habilidades la cual permitirán adquirir más conocimientos

sobre las funciones que tienen que realizar, y esto beneficiara al momento de prestar servicios y así dar soluciones inmediatas en el proceso de realizar instalaciones.

Tabla 3

Satisfacción de los usuarios

Opciones	Frecuencia	%
Extremadamente satisfecho	22	6%
Muy satisfecho	15	3%
Moderadamente satisfecho	30	8%
Poco satisfecho	150	39%
Nada satisfecho	167	44%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que contratan el servicio de la empresa HELPCOMPUTER S.A

Elaborado por: Fricson Ariel Tomalá Posligua

La encuesta realizada en la tabla 3, se menciona, que la prestación de internet, muestran un grado de insatisfacción en los usuarios por los servicios ofrecidos, es uno de los problemas que atraviesa la empresa HELPCOMPUTER S.A, esto pasa porque el personal no se encuentra bien capacitado y no cumple con el nivel de satisfacción de las necesidades que requieren los clientes, el personal muchas veces tienen mala actitud y poca paciencia, en ocasiones el internet comienza a fallar y es donde los clientes se disgustan con la contratación de los servicios, ya que al tener baja calidad en la señal, no les dan garantías por tanto no hacen un descuento debido a las fallas técnicas, también este descontento se da, porque el personal no se siente motivado es por eso su bajo desempeño.

Tabla 4*Comunicación Laboral*

Opciones	Frecuencia	%
No es importante.	0	0%
Poco importante.	0	0%
Neutral	1	10%
Importante.	2	20%
Muy importante.	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa HELPCOMPUTER S.A

Elaborado por: Fricson Ariel Tomalá Posligua

Analizando la tabla 4, se estableció que es importante que exista una buena comunicación entre el personal de trabajo dentro de la empresa HELPCOMPUTER S.A, para que se dé, un buen ambiente laboral, sin conflictos, en el cual todos trabajen para alcanzar los objetivos de la empresa, con el fin de aportar nuevas ideas y mejorar las actividades que se realizan día a día, además de realizar de manera eficiente las funciones entre todos y que exista una confianza, permitiendo así que es donde la empresa va alcanzar el éxito.

CONCLUSIONES

La falta de satisfacción de los usuarios, se debe a que los trabajadores de la empresa HELPCOMPUTER S.A, no brindan buena atención para satisfacer cada una de las necesidades del usuario, hay un escaso control en el área técnica, las solicitudes de revisión y reparación para el internet no son solucionadas a tiempo, estas demoras ocasionan inconformidad en los clientes sobre todo que se sienten decepcionados con la prestación de este servicio, y esto ha hecho que busquen otro proveedor de internet.

La insatisfacción que se da en los clientes, es debido a que la empresa no ofrece un servicio eficaz como lo describe en su publicidad, el personal demuestra una mala actitud y poca paciencia, el internet falla mucho, es por ello que se genera inconformidad por la mala señal y no les garantizan un descuento por las fallas generadas en la conectividad del internet, tanto el personal como la empresa no han cumplido con el nivel de satisfacción al cliente, esto genera una disminución de usuarios.

La ineficiente falta de capacitación genera poca satisfacción en los clientes, esto se da al momento que ingresan personal nuevo que no tienen conocimientos sobre las funciones que se tienen que realizar, y no les brindan soluciones inmediatas en el proceso de hacer instalaciones, en esta organización no mantienen una buena comunicación entre el personal que trabaja en la empresa, el clima está lleno de conflictos, esto hace que el usuario no tenga confianza ya que el consumidor percibe un ambiente nada agradable.

REFERENCIAS

- Bravo, L. D., García, U. T., Hernández, M. M., & Ruiz, M. V. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 163.
- Brionez Lopez , K. (2017). *Nivel de empatía cognitiva y afectiva de los empleados de una cuenta en español y de los empleados de una cuenta en inglés en la jornada mixta de un centro llamado Atención al cliente*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Guatemala de la Asunción.
- Bustamantes Sequeiros, K. A. (2018). *Inducción del personal en el Consorcio Orión Supermercados Cusco - 2018*. [Tesis de Administración, Universidad Andina del Cusco]. Cusco.
- Carrasco Fernández, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. MADRID: Ediciones Paraninfo S.A.
- Chávez Solís, C. (3 de Octubre de 2019). *IPADE Business School*. Obtenido de ¿La confianza de los clientes está pérdida?: <https://www.ipade.mx/2019/09/03/la-confianza-de-los-clientes-esta-perdida/>
- Cieza, F. (2013). *LA OBSERVACIÓN: ENTRE LO OBJETIVO Y LO SUBJETIVO*. Argentina: ISSN: 0327-1471.
- Cueva Ponte, D. Y. (2018). *Aplicación de la teoría de colas para reducir el tiempo de espera de los clientes en la empresa Lima7barbeeshopChimbote 2018*. [Tesis de ingeniería, Universidad César Vallejo]. Chimbote.
- Da Silva , D. (3 de Junio de 2020). *Zendesk*. Obtenido de Capacitación de atención al cliente: 7 contenidos claves: <https://www.zendesk.com.mx/blog/capacitacion-de-atencion-al-cliente/>
- Da Silva , D. (19 de Juni de 2020). *Zendesk*. Obtenido de 5 beneficios de una buena atención al cliente para tu empresa: <https://www.zendesk.com.mx/blog/beneficios-de-una-buena-atencion-al-cliente/#:~:text=Brindar%20un%20buen%20servicio%20al%20cliente%20significa%2C%20fundamentalmente%2C%20ofrecer%20siempre,en%20la%20que%20%20%20importa>
- Durán Asensio, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Malagá: Editorial Elearning S.L.
- Euroinnova. (29 de Marzo de 2022). *Euroinnova*. Obtenido de ¿Que son los contratos?: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-son-los-contratos>
- Giraldo , V. (23 de Agosto de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de Descubre qué es la publicidad, para qué sirve y cómo influye en la sociedad: <https://rockcontent.com/es/blog/publicidad/#:~:text=La%20publicidad%20es%20la%20herramienta,una%20empresa%20en%20el%20mercado>.
- Martin, F. A. (2011). La Encuesta: una perspectiva general metodologica . *Cuadernos Metodologicos* , 14.
- Mateos de Pablo Blanco, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Málaga: IC Editorial.
- Navarrete Villota, M. J. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral [Maestría de Gestión de Talento Humano, Universidad Técnica de Ambato]*. Ambato.
- Pérez, A. (23 de Febrero de 2020). *OBS Business School*. Obtenido de Motivación del personal: definición, impulso e importancia: <https://www.obsbusiness.school/blog/motivacion-personal-definicion-impulso-e-importancia>

- Rodríguez, H. (13 de Febrero de 2022). *Crehana*. Obtenido de ¿Qué es un cliente insatisfecho? ¡Escúchalos y mejora tu servicio!: <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-es-cliente-insatisfecho/>
- Sordo, A. (9 de Mayo de 2022). *Hubspot*. Obtenido de Mala atención al cliente: causas, consecuencias y ejemplos: <https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente>
- Syigma. (12 de Julio de 2020). *Syigma*. Obtenido de Importancia de mantener un almacén ordenado: <https://www.mueblesyigma.com/importancia-de-mantener-un-almacen-ordenado/>
- Vásquez Fonseca, J. C. (2019). *La capacitación del personal y su influencia en la productividad en Gonzalito Almacenes & Servicios Logísticos E.I.R.L. Lima - 2019 [Trabajo de investigación, Universidad César Vallejo]*. Lima.
- Zip Forecasting. (1 de Octubre de 2020). *Zip Forecasting*. Obtenido de Asignacion de Trabajo- Como Asignar Tareas Eficientemente en 5 Pasos: <https://zipforecasting.com/es/resource-allocation/work-allocation.html>

ANEXO 1

Babahoyo, 15 de julio del 2022

Sr(a)

Nancy Núñez Díaz

PROPIETARIA DE LA EMPRESA “HELPCOMPUTER” S.A

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **TOMALÁ POSLIGUA FRICSON ARIEL**, con cédula de identidad **0928055946**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo abril 2022 – septiembre 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 DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS OFERTADOS EN LA EMPRESA “HELPCOMPUTER” S.A DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

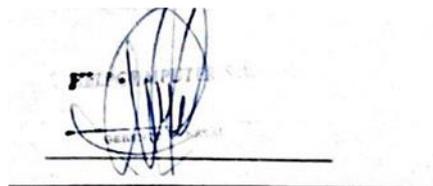
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Fricson Ariel Tomalá Posligua

0928055946



Grte. Nancy Núñez Díaz

1204115390

ANEXO 2

Entrevista dirigida al Gerente de la empresa HELPCOMPUTER S.A en la ciudad de Babahoyo.

Objetivo: Conocer los sucesos que atraviesa la empresa HELPCOMPUTER S.A

1. ¿Qué servicios ofrece al cliente la empresa HELPCOMPUTER S.A.?
2. ¿Cuáles son los beneficios que trae consigo un cliente satisfecho?
3. ¿De qué manera se capacitan a los empleados de la empresa?
4. ¿A qué se debe la disminución de ventas de los servicios de internet?
5. ¿Cuáles son los requisitos para brindar una excelente satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados?
6. ¿Cómo mejoraría la satisfacción de los usuarios?
7. ¿En que influye el compromiso de la instalación instantánea de los equipos de Internet?
8. ¿De qué forma se motiva al personal para que desarrollen bien sus actividades?

ANEXO 3

Encuesta dirigida al personal de empresa HELPCOMPUTER S.A en la ciudad de Babahoyo.

Objetivo: identificar cual es la problemática mediante la información recopilada por los trabajadores de la empresa.

1. ¿Qué tan importante es para usted que se brinde satisfacción de los usuarios dentro de la empresa HELPCOMPUTER S.A.?

- Muy importante
- Importante
- Neutral
- Poco importante
- No es importante

2. ¿Está de acuerdo que se les brinde capacitación?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Ha existido incentivos por las horas extras laborables?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

4. ¿Está de acuerdo que la falta de satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados, es uno de los problemas que atraviesa la empresa?

- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo

Algo desacuerdo

Muy en desacuerdo

5. ¿Con qué frecuencia la empresa realiza la publicidad?

Muy frecuente

Frecuente

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los clientes por los servicios ofertados?

Extremadamente satisfecho

Muy satisfecho

Moderadamente satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

7. ¿Cómo valoras el servicio de atención al cliente?

Muy bueno

Bueno

Indiferente

Ineficiente

Muy ineficiente

8. ¿Qué tan importante consideras que exista una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

No es importante

9. ¿Cómo califica su experiencia completa con los servicios de internet ofertados?

Totalmente satisfactoria

Satisfactoria

Neutro

Insatisfactoria

Totalmente insatisfactoria

10. ¿Cómo es el ambiente laboral en la empresa HELPCOMPUTER S.A.?

Muy bueno

Bueno

Indiferente

Ineficiente

Muy ineficiente

ANEXO 4

Encuestas aplicadas a los clientes de HELPCOMPUTER S.A en la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted de la atención al cliente que brinda HELPCOMPUTER S.A?

Extremadamente satisfecho

Muy satisfecho

Moderadamente satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

2. ¿Qué tan factible es que vuelva a contratar del servicio de HELPCOMPUTER S.A.?

Muy factible

Factible

Neutral

Poco factible

Nada factible

3. ¿Cómo considera usted los paquetes de internet que ofrecen HELPCOMPUTER S.A.?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

4. ¿Ha tenido algún problema en el proceso de contratar los servicios en HELPCOMPUTER S.A.?

Siempre

Casi Siempre

De vez en cuando

Casi nunca

Nunca

5. ¿Considera importante que la persona que lo ha atendido tenga los conocimientos suficientes sobre la instalación de la red?

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No es Importante

6. ¿Cómo fue su experiencia de compra en HELPCOMPUTER S.A.?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

7. ¿Cómo calificaría usted el servicio de atención al cliente en HELPCOMPUTER S.A.?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

ANEXO 5





Consulta de RUC

RUC
1291735971001

Razón social
HELPCOMPUTER S.A.

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Nombre comercial

Representante legal

Nombre:
NUÑEZ DIAZ NANCY NARCISA

Cédula/RUC:
1204415390

Actividad económica principal

VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.

ANEXO 6

