



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

LICENCIADO/A EN COMERCIO

TEMA:

**SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA "JEHOVÁ ES MI DUEÑO" EN
EL CANTÓN VENTANAS PERIODO 2021**

EGRESADO:

KERLY LISSETTE GAVILANEZ CEJIDO

TUTOR:

ING.FERNANDO TERRANOVA BORJA.

AÑO 2022

RESUMEN

En el presente caso de estudio cuyo tema es la: “Satisfacción al cliente de la empresa “Jehová Es mi Dueño” en el cantón Ventanas periodo 2021” se analizaron las estrategias aplicadas para obtener la satisfacción de los clientes del depósito de dicha empresa. En donde para obtener la información necesaria para el estudio se aplicó la metodología cuantitativa y cualitativa, por medio de enfoque descriptivo y analítico, en donde las técnicas aplicadas fueron las encuestas a empleados y la entrevista al administrador de la empresa. Mediante los resultados se determinó que existen problemas en la gestión administrativa, ya que esto está interfiriendo en la satisfacción de los clientes, puesto que no cuentan con estrategias adecuadas para satisfacer y fidelizar al cliente. Por ende, en este estudio se recomienda pautas que deben ser consideradas para mejorar la calidad en la atención al cliente y obtener resultados más rentables en la empresa evaluada.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción al cliente, clientes, gestión administrativa, gestión de la calidad

ABSTRACT

In the present case study whose theme is: "Customer satisfaction of the company" Jehovah Is My Owner "in the canton Windows period 2021" the strategies applied to obtain the satisfaction of the clients of the deposit of that company were analyzed. In order to obtain the necessary information for the study, the quantitative and qualitative methodology was applied, through a descriptive and analytical approach, where the techniques applied were the surveys of employees and the interview with the company manager. The results determined that there are problems in administrative management, as this is interfering with customer satisfaction, since they do not have adequate strategies to satisfy and loyalty to the client. Therefore, this study recommends guidelines that should be considered to improve the quality of customer care and obtain more profitable results in the company evaluated.

Keywords: Customer satisfaction, clients, administrative management, quality management.

CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. OBJETIVOS.....	5
3.1 Objetivo General	5
3.2 Objetivos Específicos	5
4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5. MARCO CONCEPTUAL.....	6
6. MARCO METODOLÓGICO	11
6.1 Tipos de investigación.....	11
6.2 Métodos de investigación	12
6.3 Técnicas de la investigación.....	12
6.4 Instrumentos Investigativos.....	13
7. RESULTADOS	13
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	15
9. CONCLUSIONES.....	16
10. RECOMENDACIONES	17

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El depósito Jehová es mi dueño se dedica a la comercialización de pollos y gallinas al público en general en la ciudad de Ventanas en las calles calle 10 de agosto y 10 de noviembre, llevan varios años vendiendo y satisfaciendo las necesidades de los habitantes de la ciudad anteriormente mencionada, el dueño se dedica a la compra de estas aves en pie, las pelas y las vende peladas a los consumidores o clientes.

La pérdida de los clientes se debe por la falta de atención, tienen poco personal laborando en el local y cuentan con solo una caja abierta para realización de las ventas lo que produce retraso de tiempo, al no ser atendidos con rapidez los clientes observan las larga filas desisten a la compra de pollos o luego vuelven horas después para la realización de su compra o prefieren ir a otro depósito de pollos esto es una gran pérdida económica por la pérdida de los consumidores

En el depósito Jehová es mi dueño ubicado en el cantón Ventanas esta administrado por 3 hermanos pero se organizan para estar atendiendo específicamente en caja , pero solo un hermano cobra por que se turna ya que creen que al atender uno produce buen balance financiero y mejor organización los resultados financieros la cobranza es lenta aún más cuando existen los clientes que adquieren gran volumen de mercadería o requieran factura provoca gran demora en la atención de otro cliente causando larga fila de espera

La falta de personal en el depósito se debe por la poca de capacitación a los trabajadores para que realicen un buen trabajo o sepan con anterioridad mediante una semana a prueba para que conozcan de las labores que se realiza, y por contratar personas sin experiencia lo que ha producido que al poco tiempo de ser contratados ponen sus renuncias por no sentirse capacitados en el puesto asignado de trabajo produciendo que este depósito siempre este con falta de personal.

Existe una inadecuada atención al cliente por parte de uno de los 3 hermanos que son cajeros en el depósito, molestias en los clientes cuando el uno del propietario está en caja debido a la falta de valores ya que se molesta si no llevan cambio o cuando un cliente muestra su inconformidad en la manera de atención al cliente no le importa responder de manera grosera y perder a los clientes u ocasiona que dejen de frecuentar el depósito por un largo tiempo debido a su mal comportamiento.

El depósito Jehová es mi dueño ubicado en el cantón Ventanas en muchas ocasiones en días festivos está conformado en dos áreas de descarga de pollos en la parte de arriba entran unos 250 pollos a pesar que cuenta con un tipo subterráneo donde tiene más pollos alrededor de 300 padece de abastecimiento de pollo en días festivos como (navidad) en su local tienen espacio como para ingresar unos 50 pollos más pero no pueden arriesgarse a ingresar más pollos porque existe la posibilidad que algunos mueran infartados provocando perdida monetaria y humanas en el depósito.

Existe inconformidad por parte de los trabajadores del Depósito JEHOVA ES MI DUEÑO, la falta de horario fijo o un tiempo determinado en la hora de almuerzo provoca molestias, cuando ellos están en su hora de almuerzo si en el local llegan muchos clientes deben de parar su hora de almuerzo y continuar trabajando hasta que tengan otro tiempo libre para hacerlo porque los clientes sugieren que se les atienda de manera rápida.

En el Depósito que brinda su atención a la venta de pollos contratan personal al que se les brinda poca capacitación como lo mencionábamos en el punto anterior al no estar aptos para este trabajo renuncian en menos de 2 meses, los trabajadores con poca o nada experiencia abandonan su trabajo ya que no están capacitados provoca que el local tenga falta de personal y falta de atención al cliente sea demorada y en el local existen disgusta entre todo el personal de trabajo

porque uno hace limpieza y otro no quieren realizar la actividad asignada en el día no quieren compartirse el trabajo a realizar y prefieren renunciar

Este depósito Jehová es mi dueño en el cantón Ventanas está ubicado en una calle 10 de noviembre y 10 de agosto es una calle muy comercial en donde también está ubicado una clínica ellos siempre muestran inconformidad que no debería estar un depósito de pollo a lado de su clínica ya que igual los pollos tienen un olor o hasta la hora que llegue el señor encargado para llevarse las tripas este irradia un olor a pesar que el local trate de mostrarse lo más aseado limpiándolo varias veces en el día

Los trabajadores son contratados para que trabajen en el local, pero muchas veces se lo envía a la casa de la dueña del local para que ayude con la limpieza también el personal de trabajo tiene que hacer compras personales y dejar de trabajar para ser enviado al lugar que se le asigne como la limpieza hacer fletes o compras personales y en muchas ocasiones tienen molestias porque no fueron claros a la hora de contratarlos o remuneración por horas extras

En muchas ocasiones la disputa entre trabajadores por que no se turnan o no se asignan tareas a realizar provoca pelea cuando unos trabajadores realizan la limpieza otros realizar la recolección de tripa y plumas al día siguiente deben variar las obligaciones pero unos no quieren y comienzan a pelear y a gritarse, a muchos clientes que están realizando su compra o esperando para ser atendidos palpan todo el conflicto entre trabajadores causándoles a los clientes molestias porque son gritos y falta de respeto por la desorganización y la falta de control.

2. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso denominado satisfacción del cliente en el depósito "Jehová Es Mi Dueño" en el cantón Ventanas se busca conocer cómo son empleados las estrategias para el contentamiento en el servicio a los clientes que tiene el depósito donde se recopilara información para comparar y sacar conclusiones del porque se encuentra con diferentes inconvenientes durante su proceso de ventas y atención al cliente en los cuales son de vital importancia para conocer sobre el tema principal aquí a tratar.

Puesto que en el depósito actualmente han decaído las ventas, debido a que no se emplean nuevas estrategias para satisfacer la atención al cliente por otra parte tienen problemas con los trabajadores los cuales no son eficiente y atienden de mala manera a los clientes dejando así una imagen negativa del depósito por lo tanto los clientes no quieren volver al establecimiento por no encontrarse con este tipo de situaciones.

La insatisfacción en la atención al cliente es un desafío para muchas empresas, ya que esta puede ser causada por diversos motivos, lo cual conlleva a la incorrecta evaluación y a la mala toma de decisiones, provocando que situaciones similares sigan ocurriendo a largo plazo, interfiriendo en múltiples problemas que se ven reflejados en la fidelización de clientes y en la rentabilidad de la empresa.

Lo cierto es que hay una serie de factores que las empresas pueden controlar desde la gestión administrativa y deben tener en cuenta para evitar cualquier coste que derive en un mal servicio, por ende, la finalidad de este estudio se centra en analizar las estrategias aplicadas para la satisfacción de los clientes del depósito "Jehová Es Mi Dueño" y aportar al desarrollo eficiente de

la gestión administrativa mediante las recomendaciones oportuna que permita mejorar los estándares de satisfacción al cliente y por ende ayude al crecimiento y desarrollo de la empresa.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Analizar las estrategias para la satisfacción de los clientes del depósito "JEHOVA ES MI DUEÑO" en el cantón Ventanas

3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar la situación que genera problemas en el deposito
- ✓ Deconstruir por medio de los instrumentos de recolección la situación actual.
- ✓ Relacionar los criterios de diversos autores

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación empleada es la de Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, se realiza seguimiento a las ventas para conocer la satisfacción del cliente y poder mejorar en el servicio que se ofrece; la sublínea que se ha tomado para este trabajo es la de marketing y comercialización por que se basa en identificar las necesidades de los consumidores en el mercado, plantea y organizan las necesidades para mejorar su imagen de calidad de servicio al cliente.

5. MARCO CONCEPTUAL

Cientes

Un cliente es la persona o individuo que hace uso de un servicio o un producto de una empresa a cambio de de dinero. De acuerdo con López (2020) :

Es la persona física o jurídica que compra en tiendas o establecimientos, o utiliza con asiduidad los servicios de profesionales o empresas a cambio de una transacción monetaria. También pueden realizarlo con intención de utilizar el producto servicio para realizar una posterior actividad empresarial o comercial (por ejemplo, clientes del supermercado X o clientes de la compañía eléctrica Y). (p.5)

En donde, según López (2020) los clientes se puede clasificar de acuerdo a la relación con la empresa, de la siguiente manera:

Cientes actuales: Se denomina como cliente actual, aquella persona que ha sido parte de un servicio o compra. En donde a su vez se pueden distinguir en dos tipos:

- Cliente leal o habitual, aquel que compra o goza del servicio con frecuencia.
- Cliente esporádico, aquel que de forma discontinua compra o goza del servicio cada cierto tiempo.

Cientes potenciales. Aquellos que aún no han recibido el servicio o han comprado un producto de una empresa, pero es probable que lo hagan pronto.

La importancia de los clientes para la empresa

En base a la teoría expuesta por Rodríguez (2021) los clientes dentro de una empresa son de gran importancia, debido a que:

- Ayuda a que el negocio sea rentable, gracias a la adquisición del servicio o producto ofertado por la empresa.
- Impulsa a la marca, de acuerdo a la persecución o experiencia del cliente con el producto o servicio.
- Fomenta al crecimiento y desarrollo de la empresa.
- Indica los aspectos debilitados del negocio, mediante los comentarios de los clientes o las cifras proyectadas en base a la satisfacción del cliente.
- Brinda una retroalimentación valiosa sobre la oferta, de acuerdo a las preferencias del cliente.
- Indica el camino que debe seguir la empresa: A menudo es el cliente quien define la visión y el producto de la empresa.

Tratamiento hacia un cliente

Los clientes son el centro de cualquier negocio, de acuerdo con Carrasco (2018) sin estos: “no existirían las ventas y, por lo tanto, no habría fuente de ingresos. Por ello, buena parte del éxito o del fracaso del proceso comercial recae en el tratamiento a los clientes”. Puesto que, la forma correcta de gestionar una buena comunicación con los clientes, está vinculada al buen tratamiento en las etapas de relación con ellos. En donde de acuerdo con la ilustración 1, las fases del proceso de una comunicación comercial están ligada a la acogida, desarrollo y conclusión.

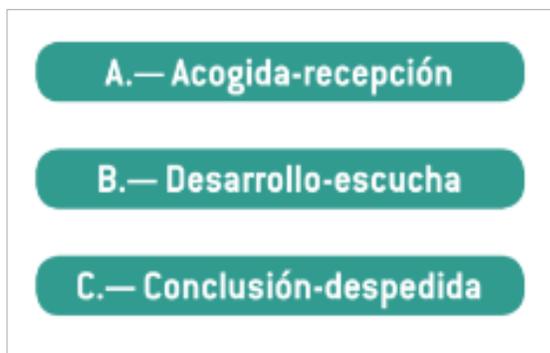


Ilustración 1. Fases del tratamiento hacia un cliente

Fuente: Libro Guía práctica de atención al cliente

Fase 1. Acogida o recepción

Esta etapa es necesaria, porque las primeras impresiones son cruciales: no hay una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión. En donde según la teoría de Carrasco (2018):

El primer paso de la acogida comienza con el contacto inicial, en el que son fundamentales una mirada dirigida a los ojos del cliente y una sonrisa franca. Posteriormente se saludará, a ser posible antes de que sea el cliente el que salude y, por último en esta frase, se preguntará en qué podemos ayudar. (p.25)

Fase 2. Desarrollo o escucha

En esta fase se le ofrece al cliente, la apertura para que exponga sus necesidades, para así comprenderlas y ofrecer un producto o servicio alineado a sus necesidades, para llevar a cabo este proceso Carrasco (2018) expone las siguientes acciones:

- Usar la escucha activa a través de acciones como no interrumpir al hablar, gesticular o mostrar empatía.

- Averiguar la necesidad o deseo del cliente, mediante el uso de preguntas abiertas y preguntas cerradas para tener en claro la información receptada.
- Presentar una solución efectiva al problema, necesidad o deseo del cliente. Sin crear falsas expectativas o resultados por parte de la empresa.

Fase 3. Conclusión o despedida

Antes de concluir, es importante asegurarse de que el cliente esté satisfecho con su compra o servicio, ofreciéndole nuevas oportunidades para volver a la empresa. La despedida debe ser íntima y como el primer contacto, es decir, sin olvidar la sonrisa y la mirada. (Carrasco Fernández, 2018)

En definitiva, la teoría antes expuesta por Carrasco en su libro atención al cliente, determina la importancia del buen tratamiento al cliente durante cada fase, sin embargo independientemente de la fase en que se encuentre en la atención al cliente, es fundamental ofrecer siempre la cortesía, el respeto y la discreción hacia el cliente, puesto que de los clientes depende el éxito de un negocio.

Satisfacción al cliente

La satisfacción de los clientes, no es más que la búsqueda de la calidad para cualquier empresa, en donde los factores sociales y económicos interfieren en la información y las peticiones los clientes. Para Gil (2020) la satisfacción de los clientes:

Es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades. Las necesidades y expectativas de los clientes se conocen como “calidad esperada”. En ese caso, el cliente asume que debería recibir el producto. El cliente que compra un producto revisa y toma en consideración sus percepciones para compararlas con lo esperado, aquí surge el concepto de calidad percibida. (p.29)

En definitiva, para Peiró (2018) la satisfacción al cliente es un parámetro o meta que se plantea toda empresa para poder cumplir con las expectativas de los clientes. El resultado de esta satisfacción puede ser una de las claves para aumentar las ventas comerciales o para plantear futuras estrategias.

Beneficios de la satisfacción al cliente y fidelización de clientes

- Ahorro en gestión comercial: vender a un nuevo cliente, dependiendo del sector de actividad, puede resultar doblemente más caro que vender a un cliente ya existente.
- Los clientes fidelizados generan menores costos operativos porque están completamente familiarizados con los productos o servicios de la empresa y necesitan menos asistencia en el proceso de compra.
- Los clientes recurrentes atraen a otros clientes de forma gratis, mediante la comunicación boca a boca, en donde las buenas referencias de clientes satisfechos hacen que potenciales clientes creen en la marca.
- Aceptación más fácil para el aumento de precios.
- Alta frecuencia de ventas con los mismos clientes.
- Mayores ventas individuales por cliente (los clientes satisfechos compran más de los mismos productos y servicios). (Alcaide Casado, 2016)

Gestión administrativa

En base a la teoría expuesta por Arguello et al. (2020) “La dirección empresarial es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible”(p.9). En donde las características indispensables para que la empresa sea gestionada de forma eficiente son:

- Ser empresas preparadas para permanecer en el tiempo
- Mantener una estructura, en donde se cumplan la misión para la que fueron creadas, regulando y definiendo las actividades y establecer el nivel de jerarquía para la toma de decisiones en la empresa.
- Estar orientadas al éxito de los objetivos. Empleado la misión y fijando las estrategias para lograr dicha meta.

Lo cual se sustenta a la teoría expuesta por Casco, Garrido, & Moran (2017) en donde se define a la gestión administrativa como la práctica de los procesos de la administración en donde se planifica, organiza, direcciona, coordina y se controlan las actividades de la empresa, es decir en donde se toman las acciones y decisiones pertinentes para cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

6. MARCO METODOLÓGICO

La modalidad aplicada en este caso de estudio cuyo tema es la “Satisfacción al cliente de la empresa “Jehová Es Mi Dueño” en el cantón Ventanas periodo 2021” está alineado a la modalidad cualitativa y cuantitativa. En donde la modalidad cualitativa permitió indagar de forma profunda para obtener un entendimiento más claro y profundo de la información recopilada; mientras que la cuantitativa sirvió para medir y analizar datos en relación con las variables de estudio.

6.1 Tipos de investigación

Investigación de campo: Mediante el proceso de estudio de campo dentro de la empresa “Jehová Es Mi Dueño” del cantón Ventanas, se obtuvieron datos referentes a la situación real en la

que se presta la atención al cliente por parte de los colaboradores de la institución antes mencionada, con el fin de corroborar situaciones que interfieren en la satisfacción del cliente.

6.2 Métodos de investigación

Método descriptivo: El método descriptivo se empleó en este estudio de caso, a través de la aplicación de instrumentos para la realización de un trabajo de campo el cual consistió en realizar una entrevista al propietario del deposito en la cual se le realizo preguntas seleccionadas adecuadamente para lograr obtener la máxima cantidad de información pertinente y necesaria con la finalidad de plasmarla por medio de la presente.

Metodo analítico: A través el metodo analítico se logró describir y medir los elementos que interfieren en la satisfacción al cliente de la empresa "Jehová Es Mi Dueño", mediante la evaluación y análisis de la información recolectada, con la finalidad de probar las hipótesis planteadas y comprender las causas y efectos de los mismos.

6.3 Técnicas de la investigación

Entrevista: Para medir la satisfacción al cliente de la empresa "Jehová es mi dueño" del cantón Ventanas, se entrevistó al gerente encargado del establecimiento, por medio de 8 preguntas abiertas, referentes a la gestión aplicada para ofrecer la atención al cliente, con la finalidad de estudiar dichos datos y aportar al desarrollo de la investigación.

Encuesta: A través de la técnica de encuesta, se logró intervenir a los trabajadores empresa y conocer las practicas aplicadas y la gestión interna para atender al público en dicha institución, por medio de 4 preguntar cerradas en escala de Likert, recopilando así datos e información relevante que sirva para analizar, evaluar y recomendar las mejorar pertinentes que garanticen el buen desarrollo de la institución.

6.4 Instrumentos Investigativos.

Las herramientas que se utilizaron en este estudio de caso son:

- ✓ Formulario de la encuesta – Aplicado a los trabajadores.
- ✓ Cuestionario de entrevista – Aplicado al propietario

7. RESULTADOS

Tabla 1

	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES ENCONTRADOS
1	¿Considera que sus empleados brindan un buen servicio a sus clientes?	Considero que, si brindan una buena atención y la más rápida para atender al cliente, aunque existen algunas problemáticas por resolver
2	¿Cómo entidad garantiza el comportamiento de los trabajadores que sea éticos y moral hacia los clientes?	El empleado es multado o sancionado si tiene un acto de irrespeto
3	¿De qué manera usted capacita a sus empleados?	No capacitamos a los empleados a la hora de ser contratados solo somos claros que deben realizar en el trabajo asignado
4	¿Cómo maneja la situación problemática de la pérdida de clientes por la falta de atención rápida?	Es una problemática que hechos luchado en poder solucionar, pero no tenemos solución clara
5	¿Cómo evalúa a sus trabajadores?	No son evaluados
6	¿Cómo mantiene motivado a sus trabajadores?	Los trabajadores son tratados con respeto y siempre se los motiva invitándolo a comer en horas no laborables y con bonos por su buen trabajo
7	¿Cómo maneja la falta de abastecimiento de pollo en día festivo?	Tenemos una pequeña solución que cuando esta por agotarse el pollo hacemos

		una recarga, para esto se deja de atender y eso provoca que los clientes se retiren por la larga espera
8	¿Cómo trabajaría en conjunto con su equipo de trabajo para una mejor atención al cliente?	He implementado algunas estrategias, pero no han funcionado

Fuente: Encuesta realizada al gerente.

Elaborado por: Kerly Gavilanes.

Tabla 2: ¿existe una buena atención al cliente?

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Neutral	1	20%
En desacuerdo	4	80%
Totalmente en desacuerdo	0	
TOTAL	5	100%

Fuentes: Entrevista aplicada a los clientes del depósito Jehová es dueño

Elaborado: Kerly Gavilánez

Tabla 3: ¿considera que demoran en ser atendidos?

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	40%
Frecuentemente	1	20%
A veces	1	20%
Rara vez	1	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuentes: Entrevista aplicada a los clientes del depósito Jehová es dueño

Elaborado: Kerly Gavilánez

Tabla 4: Existen actos antiético y falta de moral entre el personal de trabajo?

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	4	80%
Rara vez	1	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuentes: Entrevista aplicada a los clientes del depósito Jehová es dueño

Elaborado: Kerly Gavilánez

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información tal como lo es la entrevista, se desprende la siguiente información, cuyos aspectos relevantes proporcionados por las unidades de observación, se detallan a continuación y con estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones validas:

Mediante la aplicación de la presente entrevista aplicada al gerente del depósito JEHOVA ES MI DUEÑO determinamos que los empleados brindan un buen servicio al cliente y lo hacen de la manera más rápida posible, el gerente agrego que existen algunas problemáticas por resolver, como entidad garantiza el buen comportamiento de sus trabajadores por que tendrán alguna sanción o multa por un acto inmoral o antiético. El gerente no brinda capacitaciones a sus trabajadores solo son claros en sus contratos y esto podría ocasionar que en algunos casos los empleados han renunciado por la falta de capacitación al no tener claro sus labores, aun no cuentan con una buena estrategia para resolver la problemática de no atender de manera rápida.

Indico que los trabajadores son motivados con salidas a comer fuera del horario de trabajo para fomentar el compañerismo y con un bono. Aun no cuentan con una solución que erradique la falta de abastecimiento en días festivos el gerente ha implementado algunas estrategias para una mejor atención, pero aún no han logrado los objetivos planteados

Al aplicar las encuestas a los empleados se obtienen los siguientes datos:

Resultados de la tabla 2. Mediante la encuesta aplicada a los clientes del depósito se pudo tener la siguiente información cuatro de cinco personas encuestadas no están conforme con el servicio de atención que les brindan en el depósito.

Resultados de la tabla 3. En estos resultados se puede apreciar que la atención que reciben los consumidores al realizar sus compras es siempre demorada, les toca esperar mucho tiempo para poder ser atendidos.

Resultados de la tabla 4. El 80% de las personas encuestadas dieron a conocer que a veces se da actos de indisciplina entre los trabajadores y ellos han sido testigos de peleas y cruce de palabras que se han suscitado.

9. CONCLUSIONES

La atención que se le brinda a los clientes dentro del depósito no es la adecuada, no cumple con los estándares de una atención satisfactoria, los trabajadores no responden adecuadamente a los clientes no le dan una buena bienvenida, no se le pregunta que desea o en que se le puede ayudar al momento de su llegada por lo general esperan que sea el cliente quien se acerque para realizar el pedido, no se emplea estrategias donde se le indique al cliente que se tiene descuentos o promociones para que este se interese por conocer y hasta por comprar algo extra aparte de su compra original.

No prestar atención a los requerimientos o demandas que presentan los clientes genera que los clientes se sientan insatisfecho y estos no quieren volver al depósito a comprar porque no han recibido un buen trato por parte de los trabajadores del depósito, los clientes esperan ser atendidos de la mejor forma posible y que se les preste la debida atención cuando están solicitando un pedido, cuando los trabajadores no les prestan la adecuada atención los clientes estos emiten malos comentarios sobre el depósito lo cual baja los niveles de ventas.

El servicio al cliente que se brinda durante la entrega de pedidos a domicilios es un poco demorado, no se cumple con las entregas de manera inmediata debido a que en el depósito solo

cuenta con una persona que realiza este servicio de entregas, este servicio es solo ofrecido a los clientes más antiguos que tiene el depósito, dejando de lado a los nuevos clientes a los cuales no se les ofrece este servicio a pesar que es un servicio que no se lo cobrar o se le agrega un valor extra no se lo brinda a todos los clientes que tiene el depósito.

10. RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de este estudio de caso se recopiló información suficiente para poder dar las siguientes recomendaciones:

Los estándares de satisfacción dentro del depósito se ven afectados por los trabajadores por lo tanto se recomienda realizar llamados de atención a esto o separarlos del establecimiento con la finalidad de tener un espacio más amigable y a donde los clientes quieran acudir en reiteradas ocasiones, brindan una buena atención a los clientes hará que estos se sientan contentos por el trato recibido.

Ya identificada la situación que generaba problemas en el establecimiento se deberá plantear una toma de decisiones en cuanto a como se les aplicará correctivos a las personas que no cumplan con sus actividades de la mejor forma posible para así tener un personal de calidad y calidez que este presto siempre a brindar sus servicios durante los procesos de compra para que los clientes se sientan satisfechos.

A través de los instrumentos de recolección se obtuvo información necesaria para conocer como se encuentra el depósito y que es lo que piensan los clientes y el dueño del servicio de atención al cliente durante sus compras en base a una de la interrogante aplicada a los clientes se determina que se debe atender un poco más rápido a los clientes para que estos no se molesten por no ser atendidos y formen alborotos.

11. REFERENCIAS

Alcaide Casado, J. (2016). *Fidelización de clientes*. ESIC.

Arguello Pazmiño, A., Llumiguano Poma, M., Gavilánez Cárdenas, C., & Torres Ordoñez, L. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Infinite Study.

Carrasco Fernández, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. Editorial Paraninfo.

Casco, A., Garrido, R., & Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*((2017-01)). Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Gil López, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.

López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Editorial Paraninfo.

Peiró, R. (10 de Noviembre de 2018). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>

Rodriguez, J. (29 de Noviembre de 2021). *¿Qué es un cliente? Definición e importancia en las empresas*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente>