



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

Diciembre 2022 - Abril 2023

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CYBER JIREH.NET UBICADA
EN LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL DEL CANTÓN BABA**

ESTUDIANTE:

INGRIS VANESSA HENRIQUEZ VELIZ

TUTOR:

ING. JOFFRE JORGE MIRANDA MEJIA, MsC.

AÑO 2023

ÍNDICE

RESUMEN:.....	3
Planteamiento Del Problema	4
Justificación	7
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
El estudio de caso titulado atención al cliente en la empresa CYBER JIREH.NET de la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba	9
Marco Conceptual.....	10
Marco Metodológico	23
Resultados.....	24
Resultados De La Encuesta	24
Discusión De Resultados	30
Conclusiones.....	31
Recomendaciones	33
Referencias	34
ANEXOS	36

RESUMEN:

La atención al cliente es de vital importancia para toda empresa sin importar su tamaño o comercial dado que esto les ayudará a posicionamiento dentro del mercado, caso contrario pueden perder clientes, clientes, confiabilidad, y sobre todo su nivel de rentabilidad. Por lo cual el motivo de este trabajo es analizar el servicio al cliente en la empresa CYBER JIREH.NET ubicado en la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba, mediante la evaluación de la información obtenida de los clientes, para así poder brindar una mejor atención, a partir de la sistematización de los diferentes fundamentos teóricos, metodológicos los cuales han ayudado a la obtención de información y aplicación de diferentes método y técnicas para identificar de una manera más clara los problemas planteados. En las conclusiones el grado de calidad al servicio que brinda la empresa Cyber Jireh.Net es bueno, sin embargo, se visualizó que tiene falencias con su personal dado que no se encuentra capacitado en ciertas áreas además que la situación de la organización es mala debido a que se pudo conocer mediante la matriz de los factores internos que la empresa posee más debilidades que fortalezas.

PALABRAS CLAVES: Atención al cliente, Empresa, Satisfacción al cliente, Rentabilidad, Calidad.

1. Planteamiento Del Problema

El presente estudio de caso se enfoca en la empresa CYBER JIREH.NET la cual tiene como principal actividad, la realización de actividades de investigaciones académicas, proyectos e impresiones, además, oferta servicios de alquiler de ordenadores y venta de productos de bazar y papelería, el establecimiento se encuentra ubicado en la Provincia de Los Ríos, Cantón Baba Parroquia Isla de Bejucal en la avenida Esteban Arriciaga, la empresa tiene aproximadamente 10 años en el mercado, su propietaria es la Sra. Juana Teresa Moreno Pisco con número de RUC 1207105683001, la organización surgió por la necesidad que tenía la ciudadanía del sector en realizar sus trabajos de investigación y proyectos.

La organización al tener muchos años en el mercado ha presentado diversas problemáticas que se han visto reflejadas en el proceso interno administrativo, atención al cliente y ventas, empezando desde la parte administrativa se menciona la carencia de una estructura organizacional definida, la cual permite establecer los departamentos necesarios para llevar a cabo las actividades que se realicen dentro de la organización, la falta de esto ha provocado que los colaboradoras tomen atribuciones distintas a sus actividades regulares lo que ha fomentado diversas confusiones en los procesos internos relacionados con el manejo eficiente de los materiales de trabajo.

La ausencia de una estructura organizacional es una de las principales causales para la existencia de diversos errores en cuanto a las actividades de los colaboradores se refiere, por esta razón se enfatiza que la empresa no posee diagramas de flujo que establezcan los procesos operativos que deben de realizar los colaboradores en cada etapa del proceso de atención al cliente, además, la inexistencia de esta herramienta ha causado que personal no capacitado ejecute actividades fuera de su conocimiento, lo cual ha involucrado pérdidas económicas por factores externos.

Estas pérdidas económicas se han producido principalmente por sanciones impuestas por entidades regulatorias del estado, debido a que los trabajadores han efectuado declaraciones de impuestos sin el debido conocimiento en el ámbito de mencionada área, lo que refleja otra problemática de la empresa como lo es la falta de externalización, principalmente en los diferentes casos de actividades de impuestos para empresas en donde la administradora no conoce del proceso de dichas declaraciones.

Además las falencias que se están dando en las diferentes actividades que cumplen los colaboradores de la empresa se da por la falta de capacitación adecuada por personas profesionales en cada área que se maneja dentro de la empresa tales como: plataformas del SRI, IESS, ETC. Por eso necesitan de esa capacitación para que ellos puedan desempeñar con efectividad cada uno de los trabajos y procesos que cumplen para ser ofrecidos a los usuarios de la empresa y poder ir obteniendo una fidelización de cada uno de ellos y al mismo tiempo ir obteniendo una utilidad.

Desde este punto de vista se puede mencionar que los colaboradores para cumplir con este tipo de exigencias deben de contar con procesos de capacitación que les permitan mejorar las actividades que se les asigne, no solo en el área de declaraciones de impuestos sino también en procesos de atención al cliente, cabe mencionar que estas actividades de aprendizaje han sido muy escasas dentro de la empresa, lo cual se refleja como una falencia adicional que perjudica a la empresa y a la eficiencia de los servicios ofrecidos.

Por otra parte, además de las problemáticas puntualizadas anteriormente destaca la poca existencia de una adecuada ergonomía en el área de trabajo de los colaboradores, debido a que no existe un mobiliario adecuado para la ejecución de las actividades de los mismos y el espacio carece de una correcta iluminación y ventilación, lo que genera una pronta fatiga física y mental del empleado, además de las constantes fallas de las redes de

internet y servicios de energía eléctrica lo cual provoca que el rendimiento de ellos sea bajo y se encuentren desmotivados porque no pueden satisfacer las necesidades de los usuarios.

Al existir un bajo índice de rendimiento de los colaboradores por causa de un ambiente poco favorable surgen otros aspectos negativos, como el mal manejo de los materiales de trabajo y de la mercadería del establecimiento, además esto principalmente ocurre por la inexistencia de una auditoria interna que permita establecer los valores reales que el establecimiento maneje, esto aportará a la disminución del gasto de efectivo y a la optimización de recursos. Se puede destacar en este ámbito que el gerente no cumple sus funciones adecuadamente.

Al poder manejar de forma adecuada los diversos recursos de la empresa está podrá optimizar los procesos generales de la misma, por esta razón se identifica la carencia de procesos automatizados mediante una plataforma ERP (*Enterprise Resource Planning*) que permita la toma de decisiones dentro de los diversos departamentos de la empresa, esto aporta de forma positiva a la administración de la misma, debido a que esta maneja mucha información interna que es relevante para el funcionamiento al largo plazo.

Cabe destacar que un cliente satisfecho compartirá su satisfacción con una o más personas de su círculo social, es aquí la importancia de brindar un servicio de calidad y eficiencia para desarrollar lealtad profunda hacia la empresa la cual cumple con sus expectativas y puede lograr su satisfacción en cada una de sus necesidades y con ello poder atraer nuevos potenciales clientes hacia la empresa. Ahí está la base fundamental del crecimiento de las empresas y su posicionamiento dentro del mercado local.

2. Justificación

Todo negocio depende de los clientes dado que la atención que ellos reciban al momento de visitar el mismo va a depender del éxito que se pueda lograr a un corto o largo plazo. Motivo por el cual el presente estudio de casos se realiza con la finalidad de dar a conocer los distintos problemas que se presentan dentro de la empresa CYBER JIREH.NET ubicada en la parroquia Isla de Bejucal cantón Baba el problema más relevante que existe en la empresa es la atención al cliente, esto ha ocasionado que el cliente busque otro establecimiento para realizar sus trabajos académicos y personales motivo por el cual han provocado pérdidas económicas, esto perjudica a la empresa tampoco cuenta con un programa de capacitación para el personal que labora en la empresa CYBER JIREH.NET.

El estudio de caso se elabora con la finalidad de evidenciar las falencias que existen en la empresa CYBER JIREH.NET, referente a la atención al cliente, es necesario que el gerente de la misma las identifique para posterior poder solucionarlas y de la misma manera esto le ayudara a prevalecer y crecer en el mercado. No obstante, para lograr una competitividad no solo es disponer de múltiples servicios o productos, sino de satisfacer las necesidades de cada uno de los usuarios de la empresa de manera oportuna y de calidad.

Además, se debe realizar una evaluación de calidad del servicio al cliente, donde se pueda identificar la percepción de los clientes desde diferentes puntos de vista. De la misma manera involucrar a todos los empleados de la empresa para que ellos se sientan motivados y así se sientan más comprometidos y puedan brindar un servicio eficiente y de calidad a cada uno de los clientes. Al momento de mejorar la atención al cliente podrán alcanzar nuevamente su nivel de usuarios y posicionarse dentro del mercado.

3. Objetivo General

Analizar el servicio al cliente en la empresa CYBER JIREH.NET ubicado en la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba, mediante la evaluación de la información obtenida de los clientes, para así poder brindar una mejor atención

Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de calidad al servicio a través de encuestas realizadas a los clientes, y así poder mejorar la atención a los usuarios
2. Determinar la situación de la organización realizando una evaluación de los factores internos para conocer a detalle el proceso de atención al cliente.
3. Sugerir métodos que permitan mejorar la atención al cliente, en la empresa cyber Jireh.net

4. El estudio de caso titulado atención al cliente en la empresa CYBER JIREH.NET de la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba

El estudio de caso se realiza para analizar y evaluar la atención al cliente en el CYBER JIREH.NET de la parroquia Isla de Bejucal del Cantón Baba. El objetivo es mostrar un análisis detallado sobre la atención al cliente en la empresa y los problemas que suscitan en la misma, el trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación Gestión Financiera administrativa, tributaria, auditoría, control, y se enmarca en la sublínea de investigación marketing y comercialización, debido a las razones que continuación se detallan:

Existe una relación concreta entre las actividades propia de la empresa CYBER JIREH.NET del cantón Baba y la línea de investigación Gestión Financiera administrativa, tributaria, auditoría y control dado que es una empresa comercial que se dedica a brindar servicios de investigaciones y tramites personales, en este caso la atención al cliente que parte fundamental que permite satisfacer las necesidades que presentan los usuarios y al mismo tiempo define si la empresa está logrando posicionarse dentro del mercado local.

Este caso de estudio se enmarca dentro de la sublínea marketing y comercialización debido que la variable a analizar es la atención al cliente, cuales son las falencias que se puedan estar presentando dentro de la empresa e identificar que tipo de estrategias se está realizando para dar a conocer los servicios que ofrece la empresa y los métodos que utilizan para poder satisfacer las necesidades de cada uno de sus usuarios en cada uno de los servicios que ellos deseen además si se están cumpliendo con los objetivos planteados de la empresa.

5. Marco Conceptual

Para el desarrollo del presente estudio de casos, se consideran y desarrollan conceptos generales fundamentales tales como: Servicio, cliente, atención al cliente, factores que influyen en la atención al cliente, factores externo e internos que afectan la atención al cliente, proceso y como se lleva la administración de mencionada área para poder establecer e identificar los diferentes problemas que está presentando la empresa y en base a eso poder buscar e implementar las adecuadas estrategias para mejorar la situación dentro de la empresa.

Para Alfonso (2019) “Un servicio es una actividad o una serie de actividades llevadas a cabo por un proveedor con el propósito de satisfacer una determinada necesidad del cliente, sus características básicas son la intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y la perecibilidad”. En referencia a lo manifestado por el autor el servicio es algo intangible pero posee una conexión directa entre el la empresa y los consumidores por tal motivo el servicio que ofrezca una empresa va a depender su posicionamiento en el mercado.

Para el autor Rodríguez (2021) “Un cliente es quien adquiere los productos o servicios de un negocio. Por tanto, es un consumidor, desde la perspectiva de la empresa. Puede tratarse de un cliente recurrente cuando realiza compras regulares, o un cliente de única vez”. En base a lo que indica el autor el cliente es una de las partes fundamentales de la empresa dado que será el que comprara el producto o servicio de la empresa mediante ello tendrá rentabilidad, promueve la marca que le gusta y le brinda la posibilidad de crecer.

Para el autor Silva (2020) “El servicio al cliente una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta”. Tal

como lo menciona el autor el servicio al cliente es una es una herramienta fundamental para toda empresa dado que ayudara a poder tener una comunicación más efectiva con los todos sus clientes al momento de que ellos realicen sus compras y posterior realizar un seguimiento de post venta en la cual se conoce como se siente el cliente después de adquirir el producto o servicio.

Otro autor dice sobre la atención al cliente y menciona como lo deben aplicar las empresas:

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio, Arenal (2019). Se puede identificar que la atención al cliente es básicamente satisfacer las necesidades de los clientes que deseen comprar sea un producto o servicio de los que oferta la empresa.

Para el autor Gil manifiesta lo siguiente sobre el servicio al cliente: Podemos afirmar que el servicio al cliente es entendido como cualquier trabajo que implica una acción o actividad, la cual hay que relacionarla con la venta de productos o servicios por parte de las personas y, sobre todo, teniendo en cuenta que se busca conseguir un beneficio con ese producto o servicio, por tanto, puede ser tangible o intangible, (2020). Se manifiesta que todo servicio al cliente que oferta un producto o servicio busca generar una utilidad para sí misma, la cual será la utilidad que lo mantendrá en el mercado.

Para la autora destaca que Arenal (2019) “No podemos olvidar que la atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene

contacto con el cliente, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción”. Es decir que los colaboradores de la empresa deben de estar motivador para que su esfuerzo sea dirigido hacia un mismo objetivo lo cual deben ser los clientes y poder satisfacer las necesidades de cada uno de ellos y así poder lograr la fidelización hacia la empresa.

Un buen servicio al cliente debe ser veloz en su tiempo de respuesta y en la solución a las exigencias del consumidor. Esto significa que las empresas deben contar con canales de comunicación eficientes y con personal y herramientas suficientes para dar respuesta inmediata a cada una de las solicitudes de los clientes según afirma Gómez (2022). En lo que manifiesta el autor la empresa CYBER JIREH.NET debe tener a un personal capacitado, que sean eficientes en cada una de las necesidades que desean ser satisfechas por los usuarios. En algunos casos las personas realizan un trámite por alguna emergencia entonces ellos no deben perder mucho tiempo.

Por otro lado, el autor manifiesta que:

La buena atención al cliente debe ser una ventaja competitiva a perseguir por todas las empresas. Y es que una deficiente atención pone en serio riesgo que el cliente lo siga siendo, sobre todo si encuentra el producto o servicio en las mismas condiciones, pero es atendido de una manera más rápida y profesional Fernandez (2020). El punto de referencia para la mejora de la empresa CYBER JIREH.NET es brindar un servicio de calidad donde cada usuario que llegue sea comprar o que requiera algún servicio sea atendido de una manera cordial y respetuosa para que se sienta cómodo y con ganas de volver.

En base al autor Blanco menciona varios principios de la atención al cliente:

Disposición previa: no se puede olvidar que el conocimiento adquirido se debe acompañar de la práctica para que se conviertan en habilidades en el puesto de trabajo. Así los colaboradores se sentirán más seguros a la hora de realizar sus funciones y actividades que proporcionarán al cliente. Blanco (2019). En base a lo que menciona el autor hace referencia a la motivación de los trabajadores lo cual les permita canalizar su energía hacia el cumplimiento de objetivos tanto personales como empresariales.

Respeto y amabilidad: En el mundo de las relaciones comerciales es vital reunir cada vez mayor número de cualidades y destrezas para desarrollar de forma eficaz en la atención al cliente. Entre las actitudes que más destacan los clientes cuando reciben un trato exquisito por parte del colaborador está la amabilidad. Hay que recordar que son percepciones del cliente las que deciden en último caso los niveles de satisfacción. Por ello, hay que saber lo que los clientes realmente necesitan. Blanco (2019).

Implicación en la respuesta: la forma más adecuada que se escucha a una persona puede ofrecer a otra es la empatía, hace referencia a que una persona se pone en el lugar de otra para entenderla de una mejor manera. Se tiene que plantear como lograr enfatizar con un cliente que al parecer no tiene la razón en sus afirmaciones y que parece no escuchar al trabajador, Blanco (2019). En este caso el profesional de la atención al cliente debe de saber como brindar su mejor trato a cada tipo de cliente que llegue a la empresa.

Servicio al cliente: Los elementos de la satisfacción del cliente son múltiples y pueden afectar a los diferentes aspectos. La cortesía y amabilidad de los colaboradores, se le dedica el tiempo oportuno para cada cliente, eficacia en la resolución de conflictos, amabilidad y tratos recibidos, disposición de la

organización para resolver problemas, tiempos de espera en la recepción de los servicios y rapidez en la entrega de servicios, Blanco (2019). En cada empresa se debe construir programas de mejoramiento continuo que ayuden a mejorar la percepción del servicio al cliente y con ellos saber identificar las expectativas que tiene los clientes hacia la empresa.

Según los autores Reyes, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo (2018) “El desempeño laboral a nivel de las instituciones con indicadores de rendimiento que se encuentran en niveles por debajo del necesario para que una organización cumpla sus objetivos y metas organizacionales deseadas”. En base a lo manifestado por los autores se puede deducir que las empresas deben evaluar como es el desempeño laboral dentro de la empresa para poder identificar como se encuentra y si debe mejorar algo dentro de la misma.

En base a lo publicado por la revista Bitbrain (2018) muestra los factores que influyen en la atención al cliente entre ellos están los factores externos e internos como:

Según el autor Bitbrain Los factores externos proceden del entorno y favorecen o dificultan la concentración sobre los estímulos relevantes. Algunos son la intensidad lo cual permite que los clientes presten mayor atención. El tamaño hace referencia a la mayor cantidad de estímulos captados. Los movimientos captan los estímulos de los que permanecen estáticos. El cambio rompe la dinámica y se dirige hacia el nuevo estímulo. Y por último la carga emocional atrae estímulos positivos y negativos. Bitbrain (2018)

De acuerdo con lo que manifiesta la revista Bitbrain sobre los factores externos que influyen en la atención al cliente se puede identificar que en la empresa CYBER JIREH.NET los colaboradores no se encuentran en un ambiente confortable y adecuado motivo por el cual al momento que llega un cliente es difícil que ellos recepten el mensaje

como debería ser por la tensión que causa estar en un ambiente así y recibir cierta afluencia de personas por ello se están presentando inconvenientes al momento de prestar servicios a los usuarios y existen equivocaciones al momento de realizar pagos o alguna declaración al SRI.

De acuerdo con el Bitbrain los factores internos son los que proceden del propio individuo y por tanto dependen de cada individuo. Entre ellos están los intereses los cuales se centra en los estímulos de interés. La emoción atrae mayor atención en las emociones. El esfuerzo requerido por la tarea se enfoca en realizar una tarea se enfoca en realizar una evaluación del esfuerzo que es necesario para cada tarea y atraerá mayor atención. Bitbrain (2018)

En base a lo manifestado por la revista Bitbrain los factores internos son propias de cada colaborador del CYBER JIREH.NET motivo por el cual se debe estar en una constante motivación con cada uno de ellos para que estos factores no les afecte además de crear incentivos para que ellos sientan el compromiso de realizar cada una de sus tareas adecuadamente con la responsabilidad que implica cada tarea que se realiza en el cyber con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y así poder logra su fidelización.

La importancia de la satisfacción del cliente lo define el autor como:

Es un indicador que mide la buena relación de los clientes con una marca, empresa o servicio. Es a través de una encuesta de satisfacción que la empresa puede obtener retroalimentaciones cuantitativas y representativas sobre lo que piensa el público. De esta forma, es posible minimizar los impactos negativos de las actividades y mejorar las soluciones de forma eficaz, innovadora, creativa y

personalizada. Zenvia (2020). En relación con lo que señala el autor si la empresa CYBER JIREH.NET desea conocer la satisfacción de sus clientes debe aplicar la técnica de la encuesta mediante los resultados sabrá como se encuentra frente a sus clientes.

El proceso de atención al cliente es el conjunto de operaciones que una empresa realiza con todos sus colaboradores, integrando diferentes departamentos para garantizar una experiencia satisfactoria para cada cliente. Esto incluye todo el desarrollo, desde conocer y asistir a los clientes en sus requerimientos diálogo fluido, respuesta rápida y efectiva a sus solicitudes, hasta detectar necesidades para proponer acciones de mejora, Garcia (2023). En base a lo que describe el autor la empresa CYBER JIREH.NET tiene dificultad en el desarrollo de este procedo dado que no posee una estructura jerárquica en la cual cada uno de los trabajadores tienen conocimiento de sus labores diarias.

Para el autor “Caravaca (2022) La calidad en la atención al cliente la conforman un conjunto de estrategias fundamentales para garantizar la plena satisfacción de los clientes, y por lo tanto garantizar la vida de nuestra empresa”. Estas estrategias se pueden resumir en cuatro acciones principales:

1. **Planificación** y puesta en marcha de mejoras alineadas con las necesidades del cliente
2. **Concienciación** a todos los niveles de la empresa del efecto directo e indirecto que tienen sus acciones en la satisfacción del cliente.
3. **Retroalimentación** continua del grado de satisfacción para poder planificar mejoras en los productos o servicios.
4. **Gestión sistemática** de la relación con el cliente.

Una empresa que se encuentre organizada y que contantemente se encuentre creando estrategias para mejorar ya sea su infraestructura, capacitando a su personal, mejorar las técnicas de ventas y las diferentes, maneras de llegar a nuevos clientes en ese momento le está añadiendo valor a sus clientes mediante el cual satisface necesidades, encuentra oportunidades de crecer, mejorar las expectativas hacia el mercado, en vista que la atención al cliente es el principal factor para darle mucho más valor a cada uno de los clientes.

El autor muestra las técnicas para brindar una buena atención al cliente:

1. Brinda una buena primera impresión:

Es de vital importancia brindar una buena imagen de tu marca hacia el cliente para asegurarte de que se lleve una excelente impresión y que sea positiva, ya que revertir una mala imagen resulta ser muy costoso para la empresa. Por lo cual, uno de los pasos fundamentales para una atención al cliente es hacer que se sienta seguro del lugar donde se encuentra y sobre todo mantener una buena comunicación y que esta sea clara, segura, objetiva y transparente. Douglas da Silva (2020). Esto se logra mediante un personal capacitado y sobre todo que la infraestructura sea la adecuada, mantener el lugar ordenado, limpio y con una imagen donde se pueda ver el logo de la empresa, misión y visión.

2. Sé empático

Para el autor Douglas da Silva (2020) “La empatía es vital para crear un espacio de positivismo dentro de la empresa, especialmente en aquellos tiempos de crisis que se puedan presentar. Al momento que los clientes se sientan seguros dentro de la empresa ellos van a confiar que se los podrá ayudar y resolver problemas que necesitan ser

satisfechos”. Desarrollar la empatía dentro de la empresa CYBER JIREH.NET será de vital importancia para que se le pueda brindar una excelente atención al cliente en cada uno de sus requerimientos sin importar el estado de ánimo y con ello se sentirán satisfechos al sentir esa empatía hacia ellos.

3. Ofrece una atención personalizada

Es de gran importancia brindar una atención personalizada lo cual va a dar innovación a la empresa y será una experiencia agradable para el cliente. El cliente busca una asistencia sin ningún toque humano, o repetido por otras empresas. Por lo cual es vital incluir un sentimiento en cada frase que sea brindada hacia el cliente, sobre todo ser muy amable para que la empresa gane valor por cada cliente satisfecho. Por lo cual, se debe demostrar que el equipo está dispuesto a servirlo, tomando en cuenta cada uno de sus deseos de una manera específica y compleja. Douglas da Silva (2020).

1. Comparte tus valores

Para dar a conocer los diferentes principios y valores que enmarcan tu empresa, se considera agregar en la parte principal del negocio una placa con los mismos. Además de publicarlos en el sitio web o publicaciones en las redes sociales de la empresa y así puedan ser visualizados por los clientes actuales y los potenciales. De tal manera que ellos se sientan identificados con la marca y puedan valorar la cultura que se encuentran en los productos y servicios que adquieran. Douglas da Silva (2020). En lo que manifiesta el autor la empresa debe aplicar estas estrategias así sus clientes podrán ver e interactuar en la página web, además de brindar sus productos y servicios.

5. Adopta un enfoque omnicanal

Para Douglas da Silva (2020) “Cumplir con el proceso de la atención al cliente en ocasiones suele ser complicado dado que los mensajes son procedentes de diferentes lugares. Por lo cual existe la omnicanalidad para mencionado servicio porque es una estrategia que permite gestionar confusiones y consultas desde cualquier tipo de canal”. Al momento que la empresa desee implementar esta estrategia deberá tener a una persona capacitada en el área para que no se den distorsiones en los mensajes y sobre todo confidencialidad en su trabajo.

6. Haz que el servicio sea rápido y eficiente

Para mantener una excelente atención al cliente y que el mismo sea eficiente dado que ningún cliente desea esperar largo tiempo en el teléfono o pasar mucho tiempo frente a un celular esperando respuestas. La tendencia en la actualidad es invertir en herramientas que ayuden a innovar y con esto se podrá reducir e incluso eliminar las filas de asistencia, para que todo se realice de una manera más simple, organizada y espontánea. Douglas da Silva (2020). Para mejorar la rentabilidad en la empresa CYBER JIREH.NET puede implementar esta estrategia así las personas puedan realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar.

7. Reduce la burocracia

Para desarrollar una excelente atención al cliente es disminuir la burocracia. Un servicio que involucra muchos procesos, formularios, firmas, aprobaciones, sellos, autorizaciones tiene muchas complicaciones lo cual perjudica el servicio. Motivo por el cual el cliente no tendrá una buena imagen de la marca o del negocio. Por lo tanto, se debe tener conocimiento sobre las últimas tendencias y

soluciones que suceden en el mercado para poder implementarlas y evitar un servicio burocrático. Douglas da Silva (2020).

La motivación laboral es un factor importante para alcanzar el éxito de una empresa, dado que influye en el desempeño laboral, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los colaboradores. Es común denominar que el área de Recursos Humanos impulsa el desarrollo de los colaboradores de la empresa, pero no es común escuchar como se logra la motivación laboral y que los colaboradores sean talentos valiosos para la empresa. Narvaez (2022).

La motivación laboral juega un papel muy importante en la atención al cliente motivo por el cual la empresa CYBER JIREH.NET puede motivar a sus colaboradores mediante un reconocimiento al mejor trabajador del mes, que los propios clientes lo puedan elegir además de implementar los incentivos económicos sea por volumen de ventas o atención al cliente con esto los colaboradores se sentirán muy motivados con ganas de trabajar todos los días y sobre todo su personalidad va a cambiar hacia los clientes.

El autor Narvaez (2022) describe algunas ventajas sobre la motivación laboral:

- Mayor compromiso laboral

Uno de los beneficios de vital importancia es realizar acciones que impulsen la motivación laboral dentro de la empresa y con ello aumentar el compromiso de los colaboradores dado que la organización le brinda al colaborador beneficios para

mejorar su calidad de vida y su vida profesional, su compromiso con la empresa se incrementa. Narvaez (2022).

- Menores niveles de absentismo

Según el autor Narváez (2022) "Los empleados motivados disfrutan el trabajo día a día y están comprometidos con el cumplimiento de sus objetivos.". Si la empresa posee empleados motivados ellos por ninguna razón que no sea de fuerza mayor van a faltar a trabajar y si se implementa dar días libres o vacaciones cuando el colaborador lo requiera y no cause inconvenientes a la empresa con mucha más razón ellos estarán satisfechos.

- Retención de talento

Según el autor manifestó que los colaboradores comprometidos son muy importante dado que los costos de contratación y formación de un nuevo personal pueden resultar elevado para la empresa, mientras que la permanencia de colaboradores con experiencia elimina estos costos y facilita los procesos y el conocimiento interno de la organización. Narvaez (2022). Para evitar futuros puestos desocupados es necesario tenerlos motivados para que ellos no decidan dejar la empresa en caso de jubilación se debe contratar a una persona para que este con ella y al momento que el colaborador deje su puesto la otra persona ya está capacitada.

- Mejora el clima laboral

Para Narvaez (2022) "La motivación laboral es vital para generar un buen ambiente y clima laboral, en la cual la participación, el compañerismo y una cultura

organizacional permiten alcanzar los objetivos planteados”. Por tal motivo es de vital importancia que la empresa antes mencionada mejore el clima laboral para poder tener a su grupo de colaboradores mucho más motivado cada día y así lograr mayor ventaja competitiva y económicamente la cual beneficia a la empresa y a los colaboradores.

6. Marco Metodológico

Método

Se aplicó método deductivo porque permite establecer un vínculo con la investigación y la observación dentro de la empresa, la cual permite deducir las diferentes situaciones que se puedan presentar, también se utilizó el método cualitativo porque va a permitir interpretar de qué manera se están desarrollando las actividades dentro de la empresa en relación con la atención al cliente y la satisfacción de sus necesidades, el método cuantitativo va a permitir obtener conclusiones cuantificables las cuales serán claras, definidas y limitadas.

Técnicas

Las técnicas empleadas son: la encuesta encargada de facilitar la recolección de datos desde una perspectiva del grado de satisfacción de los clientes mediante la atención que ellos reciben al momento de solicitar un servicio, está formado por una selección de respuestas relevantes, de la misma manera la tabulación y el respectivo análisis de los resultados obtenidos. Además, la matriz (MEFI) que servirá para la recopilación de información y evidenciar cuáles son sus fortalezas y debilidades que posee la empresa y como puedes aprovechar las fortalezas para disminuir las debilidades.

Instrumentos

El formulario de la encuesta compuesto por 10 preguntas cerradas, estructuradas con alternativas acorde a la escala de Likert que permite puntualizar los datos de una forma certera, se realizó en base a una muestra de 30 clientes externos de la empresa con la finalidad de identificar el grado de calidad al servicio. La matriz (MEFI) se establece en función de las fortalezas y debilidades de la empresa mediante lo cual se podrá identificar qué es lo que se debe mejorar para poder ofrecer una mejor calidad del servicio y al mismo tiempo poder posicionarse dentro del mercado local.

7. Resultados

Resultados De La Encuesta

Objetivo N°1: Identificar el grado de calidad al servicio a través de encuestas realizadas a los clientes, y así poder mejorar la atención a los usuarios.

Tabla: N°- 1 Atención brindada en el CYBER JIREH.NET

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	8	26,6 %
2	Bueno	9	30 %
3	Regular	11	36,6 %
4	Malo	1	3,3 %
5	Deficiente	1	3,3%
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 2 Frecuencia de visita en el CYBER JIREH.NET

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	5	16,6 %
2	Casi Siempre	6	20 %
3	Ocasionalmente	13	43,3 %
4	A Veces	6	20 %
5	Nunca	0	0 %
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 3 Factores que prefiere al momento de visitar el CYBER JIREH.NET

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Precios	10	33,3%
2	Variedad de productos	4	13,3%
3	Calidad	10	33,3 %
4	Atención al Cliente	6	20%
5	Promociones	0	0 %
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 4 La atención al cliente es

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy importante	19	63,3 %
2	Importante	6	20%
3	Poco importante	3	10 %
4	No es importante	2	6,7%
5	Neutral	0	0%
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 5 Nivel de satisfacción en la atención por parte de los colaboradores

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente satisfactorio	7	23,33%
2	Satisfactorio	4	13,3%
3	Insatisfactorio	14	46,6%
4	Totalmente insatisfactorio	3	10 %
5	Neutral	2	6.6%
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 6 Como califica al personal que labora en el CYBER JIREH.NET

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy Bueno	9	30%
2	Bueno	11	36,6 %
3	Excelente	9	30 %
4	Regular	1	3,33 %
5	Deficiente	0	0%
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 7 Los productos y servicios que ofrece el CYBER JIREH.NET cumplen con sus expectativas

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	3	10 %
2	Frecuentemente	9	30%
3	Ocasionalmente	9	30 %
4	A Veces	9	30 %
5	Nunca	0	0%
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 8 Es importante tomar en cuenta la opinión de los clientes

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy importante	13	43,3 %
2	Importante	7	23,3 %
3	Poco importante	9	30 %
4	No es importante	1	3,4 %
5	Neutral	0	0 %
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 9 Si la empresa mejora la atención al cliente, sus ventas subirán

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	17	56,6 %
2	De acuerdo	9	30 %
3	En desacuerdo	2	6,6%
4	Totalmente en desacuerdo	1	3,3 %
5	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3%
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla: N°- 10 Probabilidad de volver al CYBER JIREH.NET

Orden	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy probable	8	27,6%
2	Probablemente	13	43,3%
3	Poca probabilidad	8	27,6%
4	No hay probabilidad	0	0%
5	Tal vez	1	3,4%
Total		30	100%

Nota. Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del Cyber Jireh.Net

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

Tabla N° 1 matriz de evaluación de factores internos MEFI

FACTORES INTERNOS	IMPORTANCIA PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN EVALUACIÓN	VALOR
FORTALEZAS			
Única empresa dentro del sector	10%	4	0,6
Variedad de servicios	10%	3	0,3
Empresa innovadora	10%	2	0,5
DEBILIDADES			
Falta de proveedores	10%	2	0,2
Falta de personal capacitado	10%	1	0,1
Falta de experiencia en ciertas áreas	10%	2	0,2
Poca variedad de productos	10%	2	0,2
El lugar es reducido	10%	2	0,2
Poco conocimiento en el área administrativa	10%	2	0,2
TOTAL	100%		2,5

Elaborado por: Ingris Vanessa Henríquez Véliz

8. Discusión De Resultados

En base a la encuesta realizada a los clientes de la empresa CYBER JIREH.NET en la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba, se obtuvo como resultado que el 36,6% de los encuestados consideran que la atención brindada en la empresa es regular, y se nota la poca satisfacción que tienen los usuarios frente a la atención recibida, mientras que el 26,6% mencionan que la atención recibida fue insatisfactorio motivo por el cual ellos no se sienten seguros al visitar la empresa, en vista que se sienten inseguros al realizar sus trámites personales y compra de ciertos productos.

De acuerdo con la información obtenida el 43,3 % de los clientes menciona que ocasionalmente visita la empresa para realizar alguna o compra de un producto o servicio, y un 33.3% de los encuestados manifiestan que los factores por lo cual visitan la empresa es por los precios. Asimismo, manifiestan con un 63,3% que la atención al cliente es muy importante para cualquier tipo de empresa y con un 46,6% manifiestan que su nivel de satisfacción a sus necesidades es insatisfactorio y califican al personal que labora en la empresa como bueno.

Además, un 30% manifiesta que los productos y servicios que ofrece la empresa si cumplen sus expectativas y un 43,3% opina que es vital que se tome en cuenta la opinión de los clientes en ciertas cosas referentes a los servicios o variedad de productos. Con un 56,6% manifiestan estar totalmente de acuerdo que si la empresa mejora la calidad de atención al cliente su nivel de venta se incrementará. De la misma manera un 43,3% indican que es probable que ellos visiten nuevamente la empresa en busca de un servicio o producto.

En base a los datos obtenidos en la encuesta demuestran que la atención al cliente es fundamental para que la empresa se posicione en el mercado y mejore el nivel de ventas, por lo tanto, debe incentivar a sus colaboradores a que brinden un mejor servicio o que sean capacitados para mejorar sus habilidades en los diferentes tramites personales que realizan para sus clientes. Y crear estrategias ya sean promociones o atención personalizada vía online para sus clientes fijos lo cual les permitirá crear una ventaja competitiva.

En base a la matriz de evaluación de factores internos se evalúa las fortalezas y debilidades de la empresa más relevantes, además el puntaje que se obtuvo en la evaluación es de 2,5 el cual implica que la empresa presenta mayores debilidades que fortalezas, lo cual indica que la empresa debe aprovechar al máximo las fortalezas presentadas y poder ejecutar las estrategias necesarias que le ayuden a mejorar su atención al cliente. Asimismo, establecer acciones que les permitan disminuir las debilidades que se le presentan.

En base a las fortalezas que posee la empresa es ser la única dentro de su sector lo cual le permite tener una ventaja competitiva, de la misma manera que posee una variedad de servicios para poder satisfacer las necesidades de sus clientes, además de ser una empresa innovadora. Se puede notar que una de sus principales debilidades es la falta de proveedores lo cual lo perjudica al momento que su proveedor no le entregue los productos a tiempo lo cual le perjudica a su nivel de ventas, además le hace falta capacitar a sus colaboradores y tener un lugar reducido para desarrollar sus actividades.

Conclusiones

El grado de calidad al servicio que brinda la empresa Cyber Jireh.Net es bueno, sin embargo, se visualizó que tiene falencias con su personal dado que no se encuentra capacitado en ciertas áreas lo cual complica el adecuado desempeño de sus labores dentro de la empresa motivo por el cual existen ciertos errores al momento de brindar un servicio de calidad lo cual perjudica en gran medida a la empresa y sobre todo a los usuarios que acuden a la misma a realizar trámites personales o declaraciones al SRI, etc. .

La situación de la organización es mala debido a que se pudo conocer mediante la matriz de los factores internos que la empresa posee más debilidades que fortalezas tales como: lugar reducido, falta de proveedores, falta de personal capacitado, falta de experiencia en ciertas áreas y poca variedad de productos y servicio motivo por el cual no existe una buena atención al cliente, lo cual origina que se presenten aquellas debilidades dentro de la empresa lo cual motiva que tenga bajo nivel de afluencia de clientes, entre otros.

Los métodos que se pueden aplicar para mejorar la atención al cliente debe ser una atención personalizada, manejar un tono de voz adecuado al momento de recibir al usuario, mostrar empatía y utilizar herramientas tecnológicas para contribuir a la excelencia de la atención al cliente. Todos estos métodos van ayudar a poder brindar una mejor atención dentro de la misma y al mismo tiempo lograr la fidelización de los mismos, además que se sientan seguros al momento de realizar sus trámites en la empresa.

9. Recomendaciones

- ✓ Ejecutar un plan de capacitación para el personal desarrollando diferentes temas fundamentales para poder brindar una buena atención al cliente y así poder satisfacer las necesidades de los usuarios.
- ✓ Analizar los datos obtenidos en base a las encuestas para saber que estrategias se pueden implementar para mejorar la atención al cliente.
- ✓ Crear nuevos canales de comunicación que le permitan brindar una atención personalizada, oportuna a los usuarios estos pueden ser chatbots o redes sociales.
- ✓ Evaluar las diferentes debilidades que presenta la empresa para poder buscar diferentes estrategias y soluciones que ayuden a minimizarlas con ello se podrá mejorar la situación económica que presenta el negocio.
- ✓ Establecer procesos adecuados para superar las debilidades presentadas dentro de la empresa para así mejorar mencionados factores negativos.
- ✓ Mejorar las áreas de la empresa en las cuales se presentan las debilidades para alcanzar o ponerse al nivel de la competencia

Referencias

- Douglas da Silva. (15 de Junio de 2020). Obtenido de 10 pasos para una excelente atención al cliente: conozca las estrategias de atención personalizada.
- Alfonso, Y. (5 de Junio de 2019). Obtenido de Servicio: qué es, características, clasificación y tipos.: <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Arenal, C. (Noviembre de 2019). *Gestión de la Atención al cliente_Consumidor* . Obtenido de Tutor Formación: https://books.google.com.ec/books?id=F2-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjcwOCmk_j8AhUxtTEKHR0ZBNk4FBD0AXoEC_AkQA#v=onepage&q&f=false
- Bitbrain. (2018). Qué es la atención, tipos y alteraciones. *Bitbrain*, 3.
- Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Málaga: IC Editorial .
- Caravaca, E. (21 de Enero de 2022). Obtenido de Calidad en la atención al cliente.
- Fernandez, J. (2020 de Septiembre de 2020). Obtenido de 10 beneficios de una buena atención al cliente.
- Garcia, A. (2023). *tiendanube*. Obtenido de La importancia del proceso de atención al cliente en un e-commerce.
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Elearning S.A.
- Gómez, D. (15 de Noviembre de 2022). *GESTIÓN DE CLIENTES*. Obtenido de Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional.

Narvaez, M. (10 de Noviembre de 2022). Obtenido de Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla.

Reyes, C., Huilcapi, M., Montiel, P, Mora, M., & Naranjo, D. (16 de Febrero de 2018). *Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de* ~. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=julio+mora+aristega&hl=es&as_sdt=0,5

Rodriguez, J. (21 de Noviembre de 2021). Obtenido de ¿Qué es un cliente? Definición e importancia en las empresas.

Silva, D. d. (1 de Junio de 2020). *Blog de Zendesk*. Obtenido de ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

Zenvia. (10 de Noviembre de 2020). Obtenido de Satisfacción del cliente: sepa que es y su importancia.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ MARCO TEORICO

RED DE TEMAS DEL MARCO CONCEPTUAL DEL ESTUDIO DE CASO				
TEMA: Atención al cliente en la empresa Cyber Jireh.net ubicada en la parroquia Isla de Bejucal del Cantón Baba				
VARIABLE	ASPECTO	SUBTEMAS	DETALLE	LIBROS Y AUTORES
ATENCIÓN AL CLIENTE	Definición de atención al cliente	- Servicio - Cliente	Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio	Gestión de la Atención al cliente _consumidor Autor. Carmen Arenal
	Factores que influyen en la atención al cliente	Factores internos	- Aprobación - Emoción - Esfuerzo	Atención al cliente y calidad en el servicio. Autor: Miguel Blanco
		Factores externos	- Intensidad - Tamaño	
	Motivación y necesidades	Tipos de motivación	Adecuada acción y gestión logística con un debido manual de funciones claras sobre sus roles para los trabajadores de la Compañía.	Motivación Laboral Autor: Marytre Narvaez
	Proceso en la atención al cliente	Disposición previa	La buena atención al cliente debe ser una ventaja competitiva a perseguir por todas las empresas.	Fundamentos de la atención al cliente Autor: José Gil
		Respeto y amabilidad		
		Implicación en la respuesta		
		Servicio al cliente		
	Estrategias para la calidad de la Atención al cliente	Planificación	Garantiza la plena satisfacción	Calidad de Atención al cliente
		Concienciación	Efecto directo e indirecto sobre las acciones que se tomen.	
Retroalimentación				

	Gestión Sistemática	Relación con el cliente	Autora. Eva Caravaca
Técnicas para atención al cliente	Brindar una buena impresión	Brindar una buena imagen de la marca	10 pasos para una buena Atención al cliente Autor: Douglas da Silva
	Ser empático	Crea espacio de positividad	
	Ofrece una atención personalizada	Incremento en la satisfacción del usuario	

ANEXO N° 2 MARIZ DE CONSISTENCIA METODOLOGICA

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA				
TEMA: ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CYBER JIREH.NET UBICADA EN LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL DEL CANTÓN BABA				
OBJETIVOS ESPECIFICOS	PROCEDIMIENTO	TÉCNICA	INSTRUMENTO	EVIDENCIA
Identificar el grado de calidad al servicio a través de encuestas realizadas a los clientes, y así poder mejorar la atención a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Formular un diagnostico con preguntas objetivas. • Ejecución de la encuesta. • Identificar la información más relevante. 	Encuesta a los clientes del CYBER JIREH.NET	Ficha de encuesta	Informe preciso y claro de los problemas que se están dando en la empresa en la atención al cliente.
Determinar la situación de la organización realizando una evaluación de los factores internos para conocer a detalle el proceso de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una lista de las fortalezas y debilidades. • Asignar los valores a cada factor. • Asignar las calificaciones. • Definir la acción ponderada. • Determinar el valor ponderado. 	Matriz de factores internos	Ficha de matriz de factores internos.	Informe acerca de la situación de la empresa en la cual presenta más debilidades que fortalezas.
Sugerir métodos que permitan mejorar la atención al cliente.	Análisis de las estrategias que se pueden aplicar para mejorar la atención al cliente.	Estimación de campo	Libros, artículos científicos, revistas.	Estudio de caso terminado.

ANEXO 3

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES, PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL CYBER JIREH.NET UBICADO EN LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL

1.¿ Considera usted que la atención que recibe en el Cyber Jireh.net es: ?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Deficiente

2.¿ Con que frecuencia usted visita el Cyber Jireh.Net ?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

A veces

Nunca

3.¿Cuál de los siguiente factores prefiere al momento de visitar el Cyber Jireh.net?

Precio

Variedad de productos

Calidad

Atención al cliente

Promociones

4.¿Considera usted que la atención al cliente es: ?

Muy importante

Importante

Poco importante

No es importante

Neutral

5. ¿Qué tan satisfactorio fue la atención por parte de los empleados?

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Insatisfactorio

Nada satisfactorio

Neutral

6.¿Cómo califica al personal que labora en el Cyber Jireh.net?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Deficiente

7. ¿Los servicios y productos que ofrece el Cyber Jireh.net cumple con sus expectativas?

Siempre
Casi siempre
Ocasionalmente
A veces
Nunca

8. ¿Cree usted que es importante tomar en cuenta la opinión de los clientes?

Muy importante
Importante
Poco importante
No es importante
Neutral

9. ¿Considera usted que, si la empresa mejora la atención al cliente, sus ventas subirían?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo
Neutral

10. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva al Cyber Jireh.net?

Muy probablemente
Probablemente
Poca probabilidad
No hay probabilidad
Tal vez

ANEXO N° 4

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS MEFI A LA
EMPRESA CYBER JIREH.NET

FACTORES INTERNOS	IMPORTANCIA PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN EVALUACIÓN	VALOR
FORTALEZAS			
Única empresa dentro del sector	10%	4	0,8
Variedad de servicios	10%	3	0,3
Empresa innovadora	10%	3	0,8
DEBILIDADES			
Falta de proveedores	10%	2	0,2
Falta de personal capacitado	10%	1	0,1
Falta de experiencia en ciertas áreas	10%	2	0,2
Poca variedad de productos	10%	2	0,2
El lugar es reducido	10%	2	0,2
Poco conocimiento en el área administrativa	10%	2	0,2
TOTAL	100%		3,0

Elaborado por: Ingris Vanessa Henriquez Veliz

ANEXO 5

REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE.

 > RUC > Consultar

Consulta de RUC

RUC

1207105683001

Razón social

MORENO PISCO JUANA TERESA

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Actividad económica principal

ALQUILER CON FINES OPERATIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE OFICINA SIN OPERADOR. COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	RIMPE	NEGOCIO POPULAR	
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
NO	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2012-04-11	2020-01-30		

[Mostrar establecimientos](#)

[Nueva consulta](#)

ANEXO 6



@FENET JIREH.NET

ISLA DE BEJUCAL - CALLE. ESTEBAN ARRIGIAGA CELL. 0960733121 RUC. 1207105683001

Babahoyo, martes 21 de marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos Cyber Jireh.net de la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Ingris Vanessa Henríquez Veliz 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 Atención al cliente en la empresa Cyber Jireh.net el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Sra Juana Moreno Pisco

1207105683

jmorenopisco@hotmail.com

0960733121

ANEXO 7

Babahoyo, martes 21 de marzo del 2023

Sr(a)

Juana Teresa Moreno Pisco

Gerente

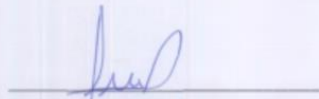
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: Henriquez Véliz Ingris Vanessa, con cédula de identidad 1206651638, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo diciembre 2022 – abril 2023, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso titulado Atención al cliente el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



Ingris Vanessa Henriquez Véliz

1206651638



caso de estudio

9%
Similitudes



5% Texto entre comillas
1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Henriquez Veliz Ingris Vanessa
C:\docx
ID del documento: b745e45d79f12c742c8972d826ed670e250881f
Tamaño del documento original: 49,01 kb
Autor: Ingris Henriquez

Depositante: Ingris Henriquez
Fecha de depósito: 20/3/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 20/3/2023

Número de palabras: 7278
Número de caracteres: 45,415

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #1b-404d El documento proviene de otro grupo 5 Fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (103 palabras)
2	ziboko.com Chapter 10: 3. Principios de la atención al cliente - Atención al cliente ... https://ziboko.com/texto/gg1f64atandon-al-cliente-y-calidad-en-el-servicio-como-02.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (112 palabras)
3	www.questionpro.com Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/#:~:text=Los empleados motivados suelen tr... 1 Fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (91 palabras)
4	www.tiendanube.com La importancia del proceso de atención al cliente en un e-commerce https://www.tiendanube.com/blog/mj/proceso-de-atencion-al-cliente/#:~:text=Esto involucr... 2 Fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (71 palabras)
5	www.sage.com Atención al cliente: conoce los beneficios Sage Advice https://www.sage.com/es/estudios/10-beneficios-de-una-buena-atencion-al-cliente/	< 1%		Palabras idénticas: 1% (54 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.bitbrain.com Qué es la atención, tipos y alteraciones Bitbrain https://www.bitbrain.com/es/blog/atencion-cognitiva-concentracion/#:~:text=Algunos son...	< 1%		Palabras idénticas: 1% (25 palabras)
2	www.americalearningmedia.com Calidad de los procesos de atención al cliente: u... https://www.americalearningmedia.com/widacion-0309338-analisis5870-calidad-de-es...	< 1%		Palabras idénticas: 1% (15 palabras)
3	dSPACE.utb.edu.ec Atención al cliente en la estación de servicios de combustible y L... https://dSPACE.utb.edu.ec/Atencion al cliente en la estación de servicios de combustible y L...	< 1%		Palabras idénticas: 1% (14 palabras)
4	www.zendesk.com.mx 10 pasos para una excelente atención al cliente https://www.zendesk.com/mx/blog/pasos-para-una-excelente-atencion-al-cliente/	< 1%		Palabras idénticas: 1% (13 palabras)
5	Documento de otro usuario #1d46119 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: 1% (11 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>

ANEXO 9
TAXONOMIA DE BLOOM

NIVELES COGNOSCITIVOS					
CONOCIMIENTO <small>Recordar información</small>	COMPRESIÓN <small>Interpretar información poniéndola en sus propias palabras</small>	APLICACIÓN <small>Usar el conocimiento o la generalización en una nueva situación</small>	ANÁLISIS <small>Dividir el conocimiento en partes y mostrar relaciones entre ellas</small>	SÍNTESIS <small>Junir o unir, partes o fragmentos de conocimiento para formar un todo y construir relaciones para situaciones nuevas.</small>	EVALUACIÓN <small>Hacer juicios en base a criterios dados.</small>
Anunciar	Clasificar*	Aplicar	Analizar	Adaptar	Aceptar
Bosquejar	Comparar*	Calcular	Asociar	Arreglar	Aportar
Citar	Contrastar*	Cambiar*	Asumir	Cambiar*	Apreciar
Contar	Convertir*	Comprobar	Calcular	Coleccionar	Aprobar
Copiar	Dar ejemplo	Computar	Categorizar*	Combinar	Argumentar
Definir	Describir	Contrastar*	Clasificar*	Compilar	Avaluar
Deletrear	Discutir	Construir*	Comparar*	Componer	Categorizar*
Decir	Distinguir*	Convertir*	Componer	Concluir	Clasificar*
Encontrar	Explicar*	Demostrar	Concluir*	Construir*	Calificar
Enlistar	Expresar	Desarrollar*	Contrastar*	Crear	Comparar*
Escoger*	Identificar*	Dibujar*	Cuestionar	Deducir	Concluir*
Escribir	Ilustrar*	Dramatizar	Criticar*	Definir	Considerar
Etiquetar	Informar	Ejemplificar	Descubrir*	Desarrollar*	Criticar*
Hacer una lista	Interpretar*	Emplear	Desmenuzar	Desenvolver	Debatir
Identificar*	Ordenar	Ensamblar*	Destacar	Dirigir	Decidir
Indicar	Parafrasear	Entrevistar	Dibujar*	Diseñar	Defender*
Leer	Poner en orden	Escoger*	Diagramar	Elaborar	Determinar
Listar	Reafirmar	Estimar*	Diferenciar	Eliminar	Descubrir
Localizar	Reconocer	Extrapolar*	Discutir	Ensamblar*	Disputar
Nombrar	Resumir	Fabricar*	Discriminar	Escribir	Dar importancia
Nominar	Traducir	Ilustrar*	Disecar	Escoger*	Deducir
Mostrar	Revisar	Interpolar	Distinguir*	Establecer	Emitir un juicio
Recitar	Seleccionar*	Interpretar*	Dividir	Especificar	Estimar
Recordar		Hacer uso de	Elegir	Examinar*	Evaluar
Registrar		Manipular	Encuestar	Fabricar*	Escoger
Relatar		Modelar	Ensamblar*	Formular	Explicar*
Repetir		Modificar	Estimar*	Gestionar	Establecer criterio
Reportar		Mostrar	Examinar	Generalizar	Influenciar
Reproducir		Operar	Experimentar*	Hacer	Influir
Rotular		Organizar*	Explicar*	Hipotetizar	Interpretar*
					Juzgar

Parear		Planear*	Extrapolar*	Idear	Justificar
Seleccionar*		Practicar	Funcionar	Imaginar	Lograr
Subrayar		Preparar*	Inducir	Implementar	Marcar
Organizar*		Producir*	Inferir	Inventar	Medir
Duplicar		Programar	Inspeccionar	Integrar	Opinar
Enumerar		Realizar	Subdividir	Interpretar*	Percibir
Memorizar		Redactar*		Maximizar	Premiar
Ordenar		Relatar		Minimizar	Priorizar
Reconocer		Resolver*		Modificar	Probar
Relacionar		Traducir		Organizar*	Recomendar
		Transformar		Originar	Reglamentar
		Trazar*		Planear*	Reprobar
		Usar		Preparar*	Seleccionar*
		Utilizar		Prescribir	Significar
		Esbozar		Proponer	Valorar
		Solucionar		Producir*	Valuar
				Reconstruir	Atacar
				Resolver*	Elegir
				Reunir	Predecir
				Suceder	Otorgar puntaje
				Suponer	Apoyar
				Teorizar	
				Trazar*	
				Recopilar	
				Redactar*	
				Sintetizar	

* Verbos que se pueden aplicar en otros niveles cognoscitivos.

CRÉDITOS:

Ciencia y Técnica administrativa (CyTA), 2006. Curso: Desarrollo de software educativo: aprendiendo en Internet. Recuperado en Septiembre de 2006 en: <http://www.cyta.com.ar/elearn/wq/bloom.htm>

EDUTEKA, Tecnologías de Información y Comunicación para Enseñanza Básica y Media (2003). Taxonomía de Bloom. Recuperado en Septiembre de 2006, de: <http://www.eduteka.org/TaxonomiaBloomCuadro.php3>.