



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL-AGOSTO 2024**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LIC. EN COMERCIO**

**TEMA:**

**SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA FERRETERÍA HERMANOS**

**CHIMBO DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO, PERIODO 2023**

**ESTUDIANTE:**

**MIRANDA PEREZ JULIO CESAR**

**TUTOR:**

**ING.ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCIO**

**AÑO 2024**

## INDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
2.- JUSTIFICACIÓN .....	5
3.- OBJETIVOS .....	6
4.- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	7
5.- MARCO CONCEPTUAL.....	8
6. - MARCO METODOLÓGICO.....	16
7.- RESULTADOS.....	18
8.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
9.- CONCLUSIONES .....	26
10.- RECOMENDACIONES .....	27
11.- REFERENCIA .....	28
9.- ANEXOS .....	31

## RESUMEN

En este presente estudio de caso hacemos referencia a la satisfacción al cliente en la ferretería hermanos chimbos del cantón pueblo viejo en el período 2023, con el fin de analizar la satisfacción de los mismos así como la empresa ha notado una disminución en la satisfacción de los compradores, lo cual presenta un problema en resultados en cuanto se refiere al enfoque del crecimiento que proyecta la empresa, la atención deficiente de los clientes podrían acarrear pérdidas reflejadas en la disminución de las ventas, además un aumento en las quejas de los visitantes hacia los vendedores.

Se adoptó un enfoque metodológico descriptivo analítico, para el desarrollo de la investigación se aplicó como técnica una encuesta que consta de 8 preguntas dirigidas a los clientes habituales con la finalidad de deducir las razones o el problema que afecta a los compradores ya que la satisfacción se atribuye a los sentimientos de felicidad del cliente cuando el proveedor del servicio satisface sus expectativas. En la literatura sobre gestión de servicios, la satisfacción del cliente puede definirse como un resumen de la relación cognitiva y afectiva ante un incidente de servicio o una relación de servicio a largo plazo.

**Palabras claves:** Satisfacción; Atención; Herramientas; Ferretería; Capacitación.

## ABSTRACT

In this case study we refer to customer satisfaction at they hermanos Chimbo hardware store in canto Puebloviejo in the periodo 2023, un perder to analyze customer satisfacion as well as the company has noticed a decrease in buyer Satisfaction, which represents a problema of results in terms of the growth focus that the company projects, poor customer service could lead to losses reflected in a decrease in sales, in addition to an increase in complaints from visitors to sellers.

A descriptive and analytical methodological approach was adopted; for the development of the research, a survey was applied as a technique consisting of 8 questions addressed to regular customers with the purpose of deducing the reasons or problem that affects buyers since satisfaction . It is attributed to the customer's feelings of happiness when the service provider meets their expectations. In service management literature, customer satisfaction can be defined as a summary of the cognitive and affective reaction to a service incident or a long-term service relationship.

**Kerwords:** Satisfaction; Altention; Tools; Hardware store; Training

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ferretería hermanos chimbo del cantón Pueblo viejo, ubicado en la calle Chávez, cerca del GAD municipal y el parque central, lo cual fue fundada en el año 2015, su actividades comerciales es la venta, el almacenamiento y la distribución del material de construcción.

La empresa ha notado una disminución en la satisfacción del cliente, lo cual representa un problema de resultados en cuanto se refiere al enfoque de crecimiento que proyecta la empresa, la atención deficiente de los clientes podría acarrear pérdidas reflejadas en una disminución de las ventas, además el aumento de las quejas de los clientes y el de crecimiento de los clientes habituales, por ese motivo surge la necesidad de este estudio, donde se analizara la situación actual del capital humano relacionado con el servicio al cliente de la ferretería.

Ya que algunos empleados no sienten empatía, cortesía, conocimiento y habilidades para atender al cliente, y esto amplía los tiempos de espera, sumando a esto existen precios más altos que la competencia, la empresa presenta debilidades como:

Ausencia de promociones o descuentos atractivos. Precisión de bajo valor por parte de los clientes.

Oferta insuficiente: la empresa no satisface todas las necesidades de los clientes y no cuenta con mercancías específicas y adaptadas a la tendencias actuales, también tiene poco orden lo cual se estimula la dificultad de encontrar los ciertos materiales así mismo implica el proceso lentos y burocráticos, error de la tecnología para la agilización de la atención, teniendo en cuenta que ellos expresan que es mala atención por parte de los empleados ya que ellos suelen estar en mal humor y de mal carácter y esto les causa o genera conflictos o mal entendidos con los clientes.

La insatisfacción del cliente se refiere a ciertas experiencias negativas y al comportamiento decepcionado del cliente por parte del establecimiento. Es crucial comprender las causas de la insatisfacción de los clientes y resolverlas eficazmente para retenerlo y cambiar las experiencias de forma positiva. Esta es la razón por la que la retroalimentación desempeña un papel vital en las experiencias de los clientes hacia la organización, en este caso se define como un estado en el que el cliente está decepcionado o desconectado con los materiales que la ferretería le ofrece, tenemos como fin dirigirse al cliente con oportunidad y eficiencia para conservar la fidelidad del cliente hacia la organización un boca a boca positiva.

## JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad como un mal servicio impacta la satisfacción del cliente, generando consecuencias importantes en las cuales los empleados de la ferretería deben comprender que una mala atención reduce la consolidación del cliente y genera resultados negativo tanto para la empresa como para ellos.

Los resultados que se obtendrán se utilizaran para que el personal del establecimiento concienticen la importancia de un buen trato a los clientes, ya que el servicio de alta calidad creara una experiencia positiva dentro del circulo de venta, lo que a su vez, permitirá a la ferretería aumentar los ingresos y la fidelización, por lo tanto el propósito del estudio es conocer la satisfacción de los clientes en la ferretería “hermanos chimbo” del cantón pueblviejo, en relación al servicio brindado a su clientela, ya que esto es un pilar fundamental para el éxito de cualquier empresa.

Los clientes satisfechos no solos repiten sus compras, sino que también actúan como promotores de la marca, generando una publicidad positiva de boca en boca que puede atraer a nuevos clientes. En contraste, la insatisfacción del cliente puede tener efectos devastadores, como la pérdida de clientes habituales, una disminución en las ventas y un aumento en los comentarios negativos que afectan la reputación de la empresa.

La siguiente investigación de este estudio no solo abordará los problemas actuales, sino que también establecerán una base sólida para el crecimiento sostenible y el futuro éxito de la ferretería Hermanos Chimbo. Mejorar la satisfacción del cliente y optimizar de las operaciones internas contribuirán a fortalecer la posición de la empresa en el mercado, permitiéndole adaptarse a las cambiantes demandas y tendencias del sector.

## **OBJETIVOS.**

### **Objetivo general:**

Analizar la satisfacción de los clientes de la ferretería "Hermanos Chimbo" del Cantón Pueblo Viejo.

### **Objetivos específicos:**

- Diagnosticar la situación actual de los clientes hacia la ferretería.
- Identificar grupos de clientes con niveles de satisfacción similares.
- Determinar cómo influye la satisfacción de los clientes de la ferretería, para conocer el comportamiento del mercado.

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.**

El siguiente es un caso de estudio titulado Satisfacción de los clientes, con referencia a la empresa Hermanos “Chimbos”, en el Cantón Puebloviejo, período 2023, un término de estudio que involucra entender la situación actual del negocio desde cómo satisface a sus clientes. Por lo tanto, se determinan los factores y las dimensiones que influirán en la experiencia del consumidor, también en el contexto de las técnicas y procedimientos aplicados para brindar productos de calidad. Ferretería Hermanos Chimbo es una empresa con forma jurídica y Comercial, la cual está ligada a todo los procedimientos legales en el mundo empresarial, la cual se dedica a la venta de materiales y artículos de la construcción en común; estas actividades comerciales son acordes a la línea de estudio: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control.

El sud línea de investigación relacionada con el marketing y comercialización dentro de la satisfacción de los clientes en la ferretería Hermanos Chimbo del cantón Puebloviejo, durante el período 2023, se centra en analizar y mejorar los aspectos críticos del servicio al cliente y la calidad de los productos ofrecidos. Esta investigación tiene como objetivo identificar las principales expectativas y necesidades de los clientes, así como evaluar su percepción sobre el desempeño de la ferretería en términos de atención, variedad de productos, precios y tiempos de entrega. Al comprender estos factores, se busca desarrollar estrategias que optimicen la experiencia del cliente, fomenten la fidelización y posicionen a la ferretería Hermanos Chimbo como un referente de calidad y confianza en el mercado local. La metodología empleada incluirá encuestas de satisfacción, entrevistas y análisis de datos históricos para obtener una visión integral y precisa de las áreas a mejorar.

## **MARCO CONCEPTUAL.**

### **Contextualización de la institución.**

La empresa, dirigida por el Ing. Cristhian Santiago Chimbo Tandalpico con número de RUT 1207751064001, iniciando sus operaciones en 2015 enfocándose principalmente en el almacenamiento, distribución y en la venta de materiales de construcción, constando con materiales de alta gama y buena durabilidad, como sacos de cementos, porcelana, cerámicos, una amplia variedad de accesorios para el hogar, así como también todo lo relacionado con el hierro, lo que le permite a la ferretería satisfacer la necesidades más relevantes de la obra civil, el establecimiento se centra en mantener diversificado y actualizado sus materiales ofertantes, para que su clientela lo encuentren todo dentro de ella al momento de empezar la construcción. Esta oferta de productos contribuye a la conveniencia y la satisfacción del cliente, consolidando la posición de la ferretería como un destino confiable para la adquisición de los materiales.

### **Satisfacción del cliente**

Los sentimientos y la felicidad del cliente cuando el proveedor del servicio cumple con sus expectativas se denominan satisfacción. La satisfacción del cliente puede resumirse como una combinación de la relación afectiva y cognitiva ante una relación de servicio a largo plazo o ante un incidente de servicio (Cueva, Karenn, & Salinas, 2021). La respuesta del cliente que evalúa el desempeño real del servicio y sus expectativas privadas es la satisfacción del cliente. Para que la empresa sea competitiva a nivel mundial, la satisfacción del cliente es un elemento muy valioso. Por otro lado, la lealtad de por vida del cliente con el servicio brindado depende de una gran medida de su satisfacción (Quispe, Velasque, & Eugenio, 2021), la recepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente tienen un impacto positivo en la intención de recomprar según (Cueva, Karenn, & Salinas, 2021), por

lo tanto, la calidad del servicio se identifica como una estrategia fundamental para aumentar el nivel de satisfacción del cliente.

## **7 ventajas de mejorar el nivel de satisfacción del cliente**

Es esencial entender el impacto de la experiencia del cliente si se desea que la empresa tenga resultados positivos. Para comenzar se ha creado una lista de siete ventajas para alcanzar la satisfacción del cliente.

### **1. Más lealtad y retención**

Un estudio ha revelado que los consumidores desarrollan una fuerte afinidad por una marca debido a varios factores. Entre estos, el 73% de los encuestados valoran altamente la interacción con agentes amigables, el 55% consideran que obtener ayuda o información de manera eficiente les proporciona felicidad, y el 36% priorizan las experiencias personalizadas (Junco, Jami, & Luis, 2019, p.8)

### **2. Más ingresos**

La satisfacción del cliente es un componente esencial que influye directamente en los ingresos de la ferretería Hermanos Chimbo del cantón Pueblo Viejo durante el período 2023. Cuando los clientes están satisfechos con los productos y servicios ofrecidos, no solo es más probable que vuelvan a comprar, sino que también recomienden la ferretería a amigos y familiares, generando así un aumento en la base de clientes y, por ende, en las ventas.

### **3. Más popularidad**

La satisfacción del cliente es fundamental para aumentar la popularidad de la ferretería Hermanos Chimbo en el cantón Pueblo Viejo durante el período 2023. Cuando los clientes tienen experiencias positivas, tienden a compartir estas experiencias con sus redes

sociales y círculos personales, lo que aumenta la visibilidad y la reputación de la ferretería (Junco, Jami, & Luis, 2019).

¿Quieres mejorar la satisfacción del cliente y la popularidad de tu empresa?

#### **4. Más solidaridad**

La satisfacción del cliente no solo mejora las ventas, sino que también fomenta un sentido de solidaridad entre la ferretería Hermanos Chimbo y la comunidad del cantón Pueblo Viejo. Clientes satisfechos son más propensos a apoyar a la ferretería en tiempos de crisis, mostrando lealtad y comprensión. ¿Tu empresa se enfrenta a un momento difícil?

#### **5. Más ventaja competitiva**

La satisfacción del cliente es una fuente clave de ventaja competitiva para la ferretería Hermanos Chimbo en el cantón Pueblo Viejo. Al proporcionar un nivel de servicio superior y una experiencia de compra gratificante, la ferretería puede diferenciarse de sus competidores (Junco, Jami, & Luis, 2019, p.16).

#### **6. Menos costos de adquisición**

La satisfacción del cliente contribuye significativamente a reducir los costos de adquisición para la ferretería Hermanos Chimbo. Clientes satisfechos son más propensos a repetir compras y a recomendar la ferretería a otros, disminuyendo la necesidad de invertir grandes sumas en campañas de marketing y publicidad para atraer nuevos clientes.

#### **7. Menos sensibilidad al precio de los productos o servicios**

La satisfacción del cliente puede reducir significativamente la sensibilidad al precio de los productos o servicios en la ferretería Hermanos Chimbo. Clientes satisfechos tienden a valorar la calidad del servicio y la experiencia de compra por encima del precio, lo que los

hace menos propensos a cambiar de proveedor por pequeñas diferencias en el costo (Junco, Jami, & Luis, 2019, pp. 11; 12).

### **¿Cuáles son los niveles de satisfacción del cliente?**

Existen cinco niveles de satisfacción del cliente, cada uno reflejando distintos grados de compromiso y lealtad hacia una empresa. El primer nivel es el cliente insatisfecho, quien compra productos o servicios simplemente por conveniencia o precio, pero es probable que cambie a un competidor si encuentra una oferta similar. El segundo nivel es el cliente algo satisfecho, quien aprecia ciertos aspectos del producto o servicio pero no está completamente convencido de su valor. El tercer nivel es el cliente satisfecho, quien se siente neutral hacia la empresa y cree que sus necesidades básicas están cubiertas, aunque ve áreas de mejora. El cuarto nivel es el cliente muy satisfecho, quien se identifica con los valores de la empresa, compra con frecuencia y recomienda la empresa a otros. Finalmente, el quinto nivel es el cliente extremadamente satisfecho, quien actúa como un embajador de la marca, influenciando a nuevas audiencias y defendiendo activamente la empresa.

### **¿Cómo medir la satisfacción del cliente?**

Medir la satisfacción del cliente es esencial para entender sus percepciones y mejorar continuamente la calidad del servicio. Existen diversas técnicas y herramientas para evaluar este aspecto, destacando tres métodos principales: CSAT, NPS y CES. El Customer Satisfaction Score (CSAT) mide la satisfacción general del cliente con un producto o servicio específico mediante encuestas directas que suelen preguntar: "

### **¿Qué tan satisfecho está con su experiencia?"**

El Net Promoter Score (NPS) evalúa la lealtad del cliente preguntando qué tan probable es que recomienden la empresa a otros, utilizando una escala de 0 a 10, y clasifica a los clientes en promotores, pasivos y detractores.

## **Factores que Influyen en la Satisfacción del Cliente**

Varios factores pueden influir en la satisfacción del cliente en una ferretería:

**Calidad del Producto:** Los clientes esperan productos duraderos y de alta calidad.

**Servicio al Cliente:** La atención personalizada y el conocimiento del personal son cruciales.

**Disponibilidad de Productos:** Un amplio surtido de productos y la disponibilidad inmediata son esenciales.

**Precio:** Los precios competitivos y las ofertas promocionales pueden mejorar la satisfacción.

**Ambiente de la Tienda:** Un entorno limpio, organizado y accesible puede mejorar la experiencia de compra. (Valenzuela-Pérez, Carrera-Torres, & Gómez-Xul, 2022),

### **Lealtad del cliente**

La lealtad del cliente es un factor crucial que influye directamente en el éxito a largo plazo de cualquier empresa. Se define como el compromiso continuo del cliente de preferir y comprar repetidamente productos o servicios de una misma marca, incluso frente a opciones competidoras. La lealtad del cliente se construye a través de experiencias consistentes y positivas, que van más allá de satisfacer necesidades básicas y crean una conexión emocional con la marca (Quispe, Velasque, & Eugenio, 2021).

### **¿Qué es la insatisfacción del cliente?**

La insatisfacción del cliente se produce cuando las expectativas del cliente no se cumplen durante su experiencia con un producto o servicio. Esta insatisfacción puede surgir de varias fuentes, como un producto defectuoso, un servicio deficiente, tiempos de espera

prolongados, falta de atención personalizada o una mala relación calidadprecio (Douglas da Silva, 2022).

### **Calidad del servicio**

La calidad del servicio es un aspecto fundamental que determina la percepción y satisfacción del cliente en cualquier empresa. Se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer o superar las expectativas del cliente a través de un servicio eficiente, cortés y profesional. La calidad del servicio abarca varios elementos, incluyendo la rapidez en la atención, la precisión en la entrega de productos o servicios, la amabilidad del personal y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva. Una alta calidad del servicio no solo contribuye a la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la lealtad y fomenta recomendaciones positivas (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2019).

### **¿Cuáles son los niveles de satisfacción del cliente?**

Existen cinco niveles de satisfacción del cliente con una empresa: insatisfecho, algo satisfecho, satisfecho, muy satisfecho y extremadamente satisfecho. El cliente insatisfecho compra tus productos simplemente porque son más baratos o más convenientes, y la falta de conexión emocional con tu empresa hace que sea muy probable que te abandone por un competidor que ofrezca condiciones similares.

El cliente algo satisfecho aprecia algún aspecto del producto o servicio que vendes, pero no está convencido de que tu negocio pueda hacer más que satisfacer una necesidad específica. Aquí, el desafío es ampliar la perspectiva del cliente y descubrir qué le falta para aumentar su grado de contentamiento.

### **¿Cómo medir la satisfacción del cliente?**

**El Customer Satisfaction Score (CSAT)** mide la satisfacción general del cliente con un producto o servicio específico mediante encuestas directas que suelen preguntar: "¿Qué tan satisfecho está con su experiencia?". Esta métrica se calcula a partir de las respuestas y se presenta como un porcentaje de clientes satisfechos frente al total de encuestados.

**El Net Promoter Score (NPS)** evalúa la lealtad del cliente preguntando qué tan probable es que recomienden la empresa a otros, utilizando una escala de 0 a 10. Los clientes se clasifican en promotores (9-10), pasivos (7-8) y detractores (0-6). El NPS se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores, proporcionando una visión clara de la lealtad del cliente.

### **Customer Satisfacción Score (CSAT)**

El Customer satisfacción score es una métrica utilizada como un indicador de calidad y rendimiento del servicio al cliente. Se expresa como un porcentaje, donde el 0% representa alguien completamente insatisfecho y el 100% representa un cliente extremadamente contento.

### **¿Cómo calcular CSAT?**

El CSAT se calcula utilizando la escala Likert, una herramienta que ayuda a identificar matices de opinión y satisfacción sobre un tema.

Se hace una pregunta cerrada al cliente, con opciones de respuesta predefinidas, sobre un producto, servicio o incluso una experiencia. ¡Echa un vistazo a un ejemplo! (PILAY & FRANCHESKA, 2021)

### **Escala de satisfacción de clientes:**

La escala de satisfacción de clientes es una herramienta esencial que clasifica las experiencias de los clientes en niveles que van desde muy insatisfecho hasta extremadamente

satisfecho. Los niveles incluyen clientes muy insatisfechos, insatisfechos, neutrales, satisfechos, muy satisfechos y extremadamente satisfechos. Esta escala permite a las empresas evaluar el grado de contento de sus clientes, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para aumentar la satisfacción y fidelización.

Utilizar una escala de satisfacción de clientes proporciona datos valiosos que ayudan a las empresas a tomar decisiones informadas para mejorar sus productos y servicios. Al analizar los niveles de satisfacción, las empresas pueden identificar patrones y tendencias, lo que les permite focalizar sus esfuerzos en áreas que requieren atención inmediata. Además, al entender las expectativas y experiencias de los clientes, las empresas pueden diseñar estrategias personalizadas para diferentes segmentos de clientes, mejorando así la experiencia general del cliente.

## **MARCO METODOLÓGICO.**

### **Tipos de enfoques.**

Este trabajo se basa en un enfoque metodológico descriptivo y analítico , ya que con el primer método abordamos los estándares que se requieren en la empresa para lograr la satisfacción de los clientes, también porque nos permitió obtener información sobre la problemática planteada, así mismo con la aplicación del método analítico nos enfocamos en algunos elementos que ayuda a determinar ciertos factores que influyeron en la disminuyeron la vetas, mediante este método se comprendió la eficacia que tiene la satisfacción del cliente en la ferretería Hermanos Chimbo en el cantón de Pueblo Viejo.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó como técnica una encuesta que constaba con 8 preguntas dirigidas a los clientes de la empresa con la finalidad de deducir las razones por la empresa está presentando el problema antes planteado.

### **Tipos de investigación**

El tipo de investigación a utilizar para este caso de estudio es el analítico y descriptivo, sin embargo, se añadirá el análisis aplicado que ayudó a establecer los diferentes estándares que se requieren para cumplir con cualquier cliente de la empresa y, al final, el descriptivo nos ayudó a redactar nuestras conclusiones y recomendaciones, con el fin de aumentar la satisfacción y construir más confianza entre clientes y empresa.

### **Técnicas.**

En nuestro estudio utilizamos una serie de métodos para recolectar datos suficientes que nos permitan mejorar la satisfacción del cliente en Ferretería Hermanos Chimbo, mediante la realización de una encuesta en línea dirigida a los clientes del establecimiento,

para identificar los factores que generan defectos en el tema de nuestra investigación.

Instrumentos.

En este caso de estudio se utilizaron diversos instrumentos para recopilar información sobre la satisfacción de los clientes formulando un cuestionario con 8 preguntas, además se consultara en varias fuentes como libros, tesis, artículos científicos para obtener información adicional.

### **Muestra.**

Para determinar el tamaño de la muestra necesaria para el estudio sobre la satisfacción de los clientes en la ferretería en el periodo 2023, en el cual se utilizó la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra en una encuesta, basada en un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5%, con un éxito de 50% y un fracaso 50%.

Nivel de confianza Z (1.96) con el 95%

Margen de error (e) 0.05 equivalente al 5%

Población (N) 40.961 según el INEC al 2022

n=? 380 personas

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

$$n = \frac{39.338,94}{0.0025 * 40.960 + 0.9604}$$

$$n = \frac{39.338,94}{102.4+0.9604} = \frac{39.338,94}{103.3604} = 380 \text{ Personas}$$

## RESULTADOS.

Los siguientes resultados obtenidos de la encuesta realizada de manera online por parte de los clientes de la ferretería, nos dan a conocer información importante y de primera mano para comprender y resolver los problemas ante planteados dentro de la institución, mediante un análisis detallados de los datos obtenidos a través de dicha técnica, aplicado a nuestra muestra revelada de la población a través de la fórmula estadística

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

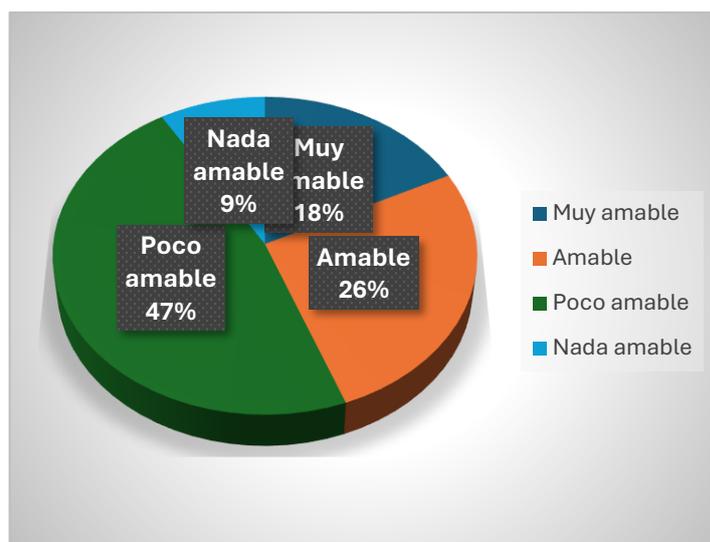
A continuación se presentan los resultados y su análisis detallado.

### 1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal al atenderte en la ferretería?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentaje
Muy amable	67	18%
Amable	101	26%
Poco amable	179	47%
Nada amable	33	9%

**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo

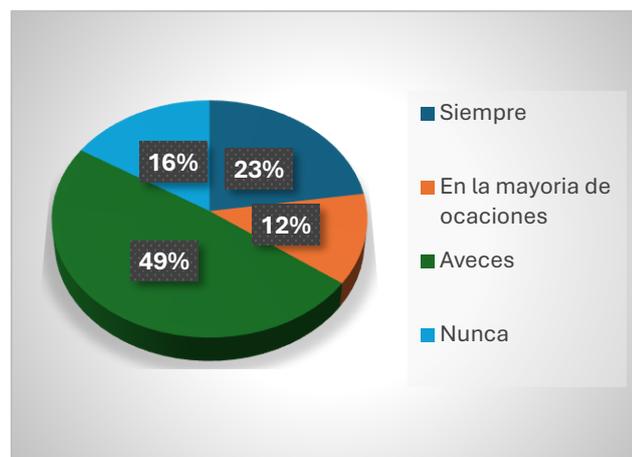
**Elaborado por:** Julio Miranda



En base a la primera interrogante presentada así los clientes de la ferretería, se obtienen como resultados que el 47% de la población encuestada, da a notar que el personal de la ferretería es poco amable al momento de dirigirse a los clientes dentro del establecimiento, mientras que el porcentaje restante está dividido en los parámetros presentados.

1. ¿Te sientes escuchado y comprendido por el personal cuando planteas alguna duda o inquietud?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentajes
Siempre	86	23%
En la mayoría de ocasiones.	47	12%
A veces	186	49%
Nunca	61	16%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

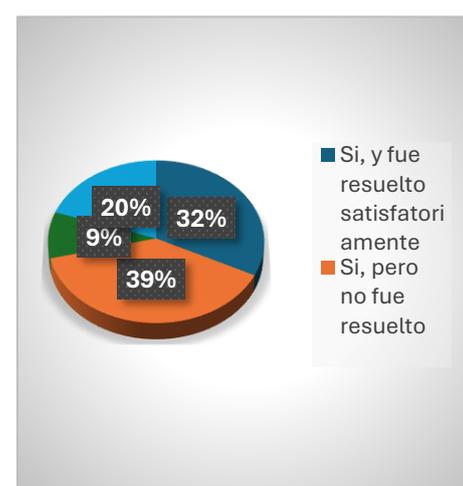


**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo  
**Elaborado por:** Julio Miranda

Representando el 49% de la población encuestada se deriva a veces se siente escuchado, al momento de presentar alguna duda o inquietud, mientras que el porcentaje restante se encuentra estrechamente dividido en los demás parámetros propuestos.

2. ¿Ha tenido algún problema o inconveniente con nuestros materiales? En caso afirmativo, ¿Cómo fue resuelto?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentajes
Si, y fue resuelto satisfactoriamente	123	32%
Sí, pero no fue resuelto	147	39%
No	35	9%
Sin opinión	75	20%
<b>Total</b>	<b>380</b>	

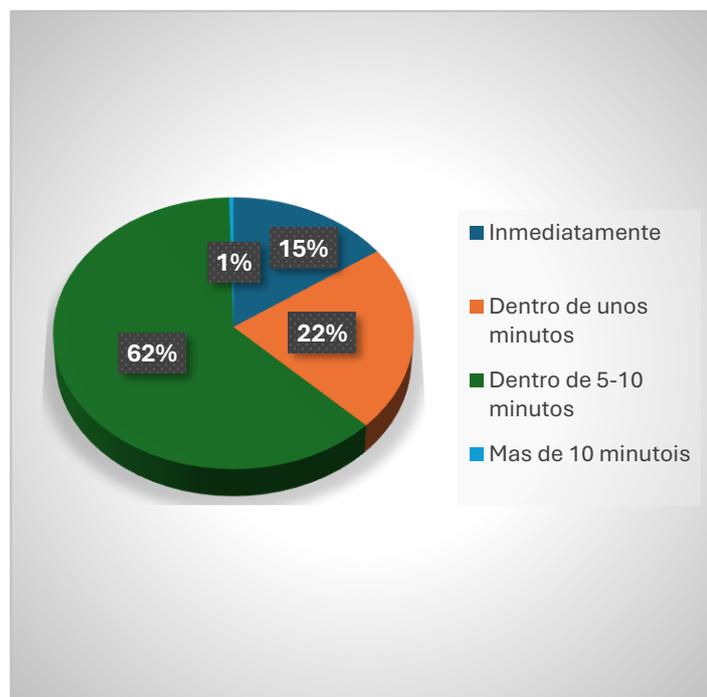


**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo  
**Elaborado por:** Julio Miranda

Resumiendo las respuestas de la tercera pregunta se consolida que el 39% de los encuestados presentaron problemas con los materiales, pero que no fueron resueltos por parte de los empleados del establecimiento ni por parte del personal administrativo.

#### 4. ¿Qué tan rápido recibes atención cuando solicitas ayuda o asistencia en la ferretería?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentajes
Inmediatamente	45	15%
Dentro de unos minutos	65	22%
Dentro de 5- 10 minutos	183	62%
Más de 10 minutos	87	1%
Total	380	100%



**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo

**Elaborado por:** Julio Miranda

Presentando una cadencia de quejas de parte de los clientes de la ferretería, está basada a que el 62% de los clientes se sienten insatisfechos con el tiempo de esperas que se presenta al momento de ser atendidos por parte de los empleados.

**5. ¿Consideras que el personal está debidamente capacitado para resolver tus consultas o Problemas?**

Opciones	Personas encuestadas	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	99	26%
De acuerdo	93	24%
En desacuerdo	124	32%
Totalmente desacuerdo	63	18%
Total	380	100%

**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo

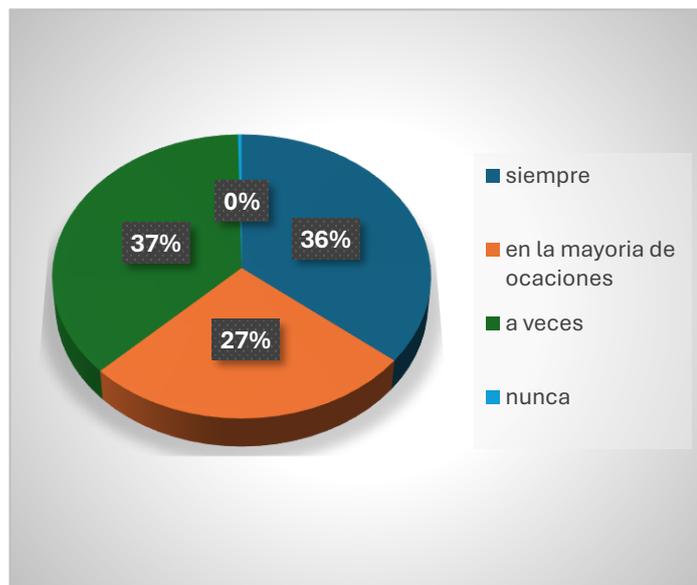
**Elaborado por:** Julio Miranda



En consideración a la sexta interrogante presentada en nuestro formulario se considera que el 32% de los encuestados considera que el personal del establecimiento no está debidamente capacitados, y que está generando inconvenientes y malos entendidos entre los clientes y la empresa.

## 6. ¿Te sientes valorado como cliente de la ferretería?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentajes
Siempre	128	36%
En la mayoría de ocasiones	96	27%
A veces	132	37%
Nunca	26	0%
Total	380	100%



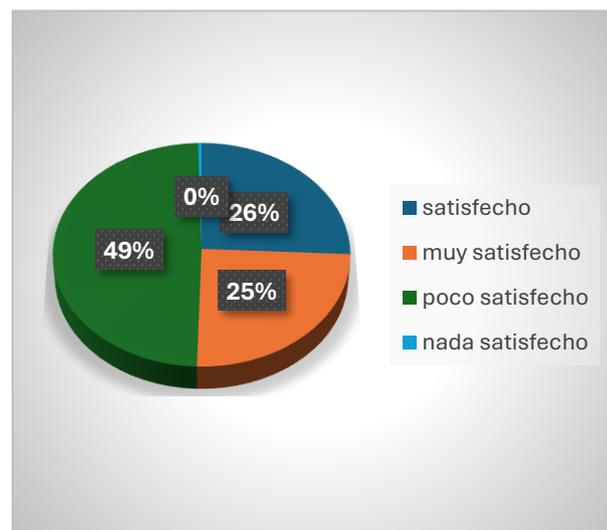
**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo

**Elaborado por:** Julio Miranda

Representando el 37% de la población encuestada se presenta que a veces se siente valorados como clientes de la ferretería, mientras que el porcentaje restante se encuentra estrechamente dividido en los demás parámetros propuestos.

## 7. ¿Qué tan satisfecho está usted con los materiales ofrecidos?

Opciones	Personas encuestadas	Porcentajes
Satisfecho	76	26%
Muy satisfecho	73	25%
Poco satisfecho	145	49%
Nada satisfecho	86	0%
Total	380	100%



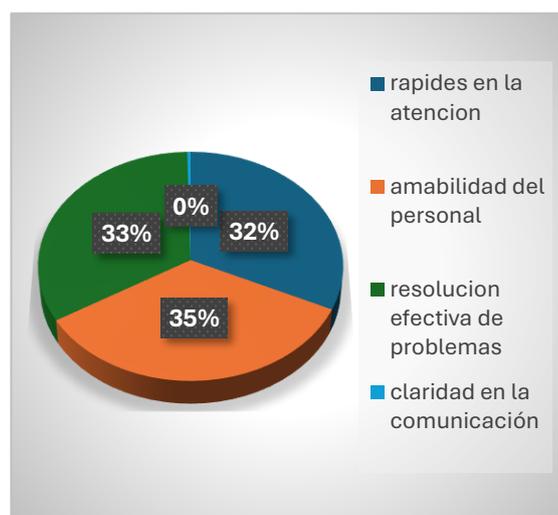
**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo

**Elaborado por:** Julio Miranda

Resumiendo las respuestas de la séptima pregunta se consolida que el 49% de los encuestados se sienten insatisfecho con los materiales ofrecidos, debido a una mala calidad en ciertos de ellos, así como también la falta de orden para encontrarlos.

**8. ¿Cuál de los siguientes aspectos de la atención al cliente consideras más importante al visitar una ferretería?**

Opciones	Personas encuestadas	Porcentajes
Rapidez en la atención.	101	32%
Amabilidad del personal.	109	35%
Resolución efectivas de problemas	105	33%
Claridad en la comunicación	65	0%
Total	380	100%



**Fuente:** encuesta realizada a los clientes habituales de la ferretería hermanos chimbo  
**Elaborado por:** Julio Miranda

Con un 35% de la población encuestada, prefieren amabilidad de parte de los empleados así los clientes, y con una mínima diferencia del 33% prefieren que los problemas presentados al momento de la compra sea resuelto efectivamente.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Según la reciente encuesta tomando como referencia 380 habitantes de la población total del cantón Pueblo Viejo, ya que no se tiene una base de datos dentro del establecimiento, se tomó a toda la población según el INEC para tomar una muestra. En cuanto nos sirvió para levantar información que identifica áreas de oportunidad para comprender mejor las brechas en la satisfacción del cliente de la organización. El análisis de los resultados muestra que el 47% de la población encuestada cree que el personal del establecimiento los trata de mala manera. Los clientes se basan en la mala experiencia al recibir este tipo de atención al cliente.

El 48% dijo que en ocasiones se siente escuchado cuando tiene dudas o inquietudes en la ferretería. En otros lugares vemos que el 39% de los encuestados tiene problemas con los materiales ofrecidos. También sabemos que el 62% de los clientes están insatisfechos con el tiempo de espera para recibir el servicio en un establecimiento porque al pedir ayuda o asistencia se les presta atención en 5-10 minutos, de lo contrario el 32% de los encuestados cree que el personal del establecimiento no está debidamente capacitado, y esto genera molestias y malentendidos entre los clientes y la empresa. Además, también se obtuvo información sobre cómo se sienten valorados los clientes en el establecimiento: el 37% cree que a veces se sienten valorados, es decir, quieren que la empresa se dedique más a ellos, y el 49% de ellos pasó a comentar los resultados. Los encuestados están insatisfechos con los materiales ofrecidos; debido a la baja calidad de algunos de ellos, el 35% de la población prefiere que los problemas encontrados durante la compra se resuelvan de manera efectiva.

A partir de los resultados de una encuesta realizada vía virtual a los clientes habituales del establecimiento, se evidenció que existía un fuerte conocimiento por parte de cada uno de los clientes sobre la importancia de la satisfacción del cliente. Sin embargo, se identificó una falta de atención por parte del personal, ya que hubo quejas y reclamos de los

clientes respecto a los tiempos de espera. El propietario está consciente de la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta su empresa. Su compromiso con la optimización del servicio al cliente tiene como objetivo prevenir y resolver cualquier problema que pueda dar lugar a quejas, ayudando así a mejorar la experiencia del cliente y, en definitiva, aumentar las ventas.

## CONCLUSIÓN.

Al realizar todo el trabajo durante el proceso de desarrollo y relacionado con los objetivos de investigación, para identificar, diagnosticar, y determinar los hechos obtenidos de diferentes autores involucrados en la satisfacción del servicio del cliente y el proceso evolutivo en la “Ferretería hermanos chimbo” se puede ver que hay ciertos problemas en el servicio que le brindan a los clientes que visitan las ferretería, estos visitantes son parte del desarrollo y procesos innecesarios que no pueden soportar la fase de atención al cliente . En el estudio realizado fue posible demostrar que no hay una buena atención, en base a esto los clientes no quedan satisfecho donde se refleja un tiempo de espera alto asía los compradores.

En base a la capacitación de los empleados se ve que es un factor crítico en el éxito de cualquier organización. Ya que una fuerza laboral competente y bien educada puede hacer una contribución significativa a la productividad, la eficiencia, la calidad del trabajo, la innovación y la satisfacción del cliente. En el caso de la ferretería, la capacitación de los empleados podría abordar las deficiencias en amabilidad, atención y resolución de problemas, áreas que los clientes consideran críticas.

Podemos expresar que la resolución eficaz de problemas es una parte importante para mantener la satisfacción y la lealtad del cliente. En el contexto de una ferretería, la capacidad de los empleados para abordar y resolver problemas de manera efectiva es fundamental para garantizar una experiencia positiva para el cliente, Estos aspectos son Muy importante para brindar a los clientes una experiencia positiva y satisfactoria. Ya que la resolución de problemas es una habilidad necesaria para el éxito en todos los ámbitos de la vida, tanto personal como profesional. Es un proceso complejo que involucra varios pasos desde identificar un problema hasta implementar una solución efectiva.

## RECOMENDACIONES

Es importante recordar que la satisfacción del cliente es un proceso detallado que requiere un esfuerzo continuo por parte de toda la organización la Ferretería hermanos chimbo puede establecer un punto de referencia para el éxito en un largo plazo, dentro del establecimiento al priorizar las necesidades y expectativas de los clientes, optimizar los procesos y crear una cultura enfocada en brindar un servicio excepcional, para esto podemos recomendar que se establezcan leyes donde todos los colaboradores y personal administrativo se comprometan a ser que los clientes se sientan valorados y escuchados al momento de adquirir ciertos materiales o en caso de visitar el establecimiento.

Realizar una evaluación exhaustiva para identificar las áreas donde el personal presenta problemas en base a la satisfacer al cliente para de este modo realizar capacitación al personal sobre técnicas de cómo se debe atender a un cliente, para que el mismo quede satisfecho con nuestro servicio, así poder tener una buena relación con los mismos. Se recomiendo programas de capacitación continuo que aborden tanto las habilidades flexibles como la comunicación y la empatía, también las capacitaciones más complejas como conocimiento del sistema y conocimiento técnico de los materiales.

Como podemos notar que la resolución de problemas es un proceso continuo que involucra pensamiento crítico, creativos, de perseverancia y la capacidad de aprender de los errores Para lograrlo, es preferible fomentar que los empleados se sientan cómodos con la comunicación abierta y ofreciendo soluciones a los problemas, permitiéndoles tomar decisiones rápidas y eficientes, lo que ayudará a agilizar el proceso de resolución.

## REFERENCIA.

Cardenas, M., & Yuver, E. (2019). CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81662532008> Cueva, I., Karenn, K., & Salinas, M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Ferretería Central, Trujillo – 2021 (versión PDF).<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77635>

Douglas da Silva, W. C. (07 de 06 de 2022).

Obtenido <https://www.zendesk.com.mx/blog/insatisfaccion-del-cliente/>

Junco, H., Jami, V., & Luis, J. (Marzo de 2019). MODELO DE MEDICIÓN Y GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO EN BANECUADOR SUCURSAL LATACUNGA.(versión PDF).

<https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1123>

Junco, H., Jami, V., & Luis, J. (Marzo de 2019). MODELO DE MEDICIÓN Y GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO EN BANECUADOR SUCURSAL LATACUNGA.(versión PDF).

<https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/1123>

López, J. V. (2020). COMT004PO: Fundamentos de atención al cliente.

<https://books.google.com.ec/books?id=VGzoDwAAQBAJ&lpg=PA7&ots=ORy5MR4amP&dq=C%C3%B3mo%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&lr&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q=C%C3%B3mo%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false>

PILAY, P., & FRANCHESKA, K. (27 de Octubre de 2021). EL MÉTODO CSAT Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS RESTAURANTES Y SERVICIOS MÓVILES DE COMIDA DE LA LIBERTAD.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3312>

Quispe, V., Velasque, D. O., & Eugenio. (2021). Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las ferreterías de la provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2021 (versión PDF).

Obtenido de <http://3.17.44.64/handle/20.500.12819/1044>

REINA, K. S., & LEDESMA, M. E. (2022). NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA TIENDA VIRTUAL CLEMSARGENTINA 2020-2021 (versión

PDF).://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/bb648e23-23c6-4ce6-9f9f-50b45ed5111d/content

Sosa, P., & Luis, J. (16 de Marzo de 2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínico en el distrito de Sullana año 2018*(versión PDF). <https://hdl.handle.net/20.500.13032/10297>

Univercidad Ecotec. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes(versión PDF).

<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/735>

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (05 de 2019). Fundamentos de calidad de servicio. Obtenido de <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Universidad Técnica de Cotopaxi. (2021). LA TÉCNICA DE IADOV. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RM LATACUNGA.

<http://190.15.139.149/index.php/prospectivasutc/article/view/317>

Valenzuela-Pérez, K., Carrera-Torres, M., & Gómez-Xul, G. d. (11 de JUNIO de 2022). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292899>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**



**ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA FERRETERIA**  
**“HERMANOS CHIMBO”**

**ANEXOS**

**1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal al atenderte en la ferretería?**

- Muy amables
- Amables
- Poco amables
- Nada amables

**2. ¿Qué tan satisfecho está usted con los materiales ofrecidos?**

- Satisfecho
- Muy satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

**3. ¿Te sientes escuchado y comprendido por el personal cuando planteas alguna duda o inquietud?**

- Siempre
- En la mayoría de las ocasiones
- A veces
- Nunca

**4. ¿Ha tenido algún problema o inconveniente con nuestros materiales? En caso afirmativo, ¿Cómo fue resuelto?**

- Si, y fue resuelto satisfactoriamente.
- Sí, pero no fue resuelto.
- No.

**5. ¿Qué tan rápido recibes atención cuando solicitas ayuda o asistencia en la ferretería?**

- Inmediatamente
- Dentro de unos minutos
- Dentro de 5-10 minutos
- Más de 10 minutos

**6. ¿Consideras que el personal está debidamente capacitado para resolver tus consultas o Problemas?**

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

**7. ¿Te sientes valorado como cliente de la ferretería?**

- Sí, siempre
- En la mayoría de las ocasiones
- A veces
- No, nunca

**8. ¿Cuál de los siguientes aspectos de la atención al cliente consideras más importante al visitar una ferretería?**

- Rapidez en la atención
- Amabilidad del personal
- Resolución efectiva de problemas
- Claridad en la comunicación

## SOLICITUD DEL DECANO A LA EMPRESA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMÁTICA  
DECANATO



Babahoyo, 12 de junio de 2024  
D-FAFI-UTB-00493-2024

Ing.

Cristhian Chimbo Tandalpico.

**GERENTE DE LA EMPRESA "HERMANOS CHIMBO" DEL CANTÓN PUEBLO VIEJO.**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El señor **JULIO CÉSAR MIRANDA PÉREZ** con cédula de identidad No. **120683459-8** estudiante de la Carrera de Comercio, matriculado en el proceso de titulación en el periodo ABRIL – AGOSTO 2024, trabajo de titulación modalidad de examen de carácter complexivo, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como LICENCIADO EN COMERCIO, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar su estudio de caso con el tema: **"SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA FERRETERÍA "HERMANOS CHIMBO" DEL CANTÓN PUEBLO VIEJO EN EL PERIODO 2023"**.

Atentamente,

  
**Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro,**  
**DECANO**  
c.c: Archivo



## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PARTE DE LA EMPRESA.



**Empresa de distribución de materiales  
Para construcción en general.**

Babahoyo, 24 de junio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la ferretería **"HERMANOS CHIMBO"** del cantón Puebloviejo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **Miranda Perez Julio Cesar** 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: **Satisfacción de los clientes en la ferretería "Hermanos Chimbo" del cantón puebloviejo en el periodo 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

  
**SEMINARIO PROFESIONAL  
FERRETERO  
REFORMA  
CEL.: 0980752381  
PUEBLOVIEJO - LOS RIOS  
VALIDO POR..... DIAS**

Cristhian Santiago Chimbo Tandapilco.

1207751064

[cristitanda@outlook.com](mailto:cristitanda@outlook.com), 0980722381.

  
**RECIBIDO**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
SECRETARIA FAFI

24-06-24      14:58  
 FECHA:      HORA:

<b>Apellidos y nombres</b> CHIMBO TANDAPILCO CRISTHIAN SANTIAGO		<b>Número RUC</b> 1207751064001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN MICROEMPRESARIAL	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 02/10/2018	<b>Fecha de actualización</b> 17/01/2020	
<b>Inicio de actividades</b> 02/10/2018	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / PUEBLO VIEJO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO

### Domicilio tributario

#### Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS Cantón: PUEBLO VIEJO Parroquia: PUEBLOVIEJO

#### Dirección

Calle: MIGUEL SUAREZ SEMINARIO Número: S/N Intersección: FERMIN CHAVEZ  
 Referencia: FRENTE AL GOBIERNO MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO

### Medios de contacto

Celular: 0980752381 Email: cristitanda@outlook.com

### Actividades económicas

• G47520101 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUALQUIER TIPO, ETCÉTERA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

### Establecimientos

#### Abiertos

1

#### Cerrados

0

### Obligaciones tributarias

• 2011 DECLARACION DE IVA

• 1024 IMPUESTO A LA RENTA REGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**Apellidos y nombres**  
CHIMBO TANDAPILCO CRISTHIAN  
SANTIAGO

**Número RUC**  
1207751064001

### Números del RUC anteriores

No registra



**Código de verificación:** CATRCR3021003329468  
**Fecha y hora de emisión:** 21 de octubre de 2021 12:34  
**Dirección IP:** 10.1.2.143

**Validez del certificado:** El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERDGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 482 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

# miranda - CORRECCIÓN.TRABAJO\_FINAL-02

**7%**  
Textos  
sospechosos



**7% Similitudes**  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
**0% Idiomas no reconocidos**  
**14% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)**

Nombre del documento: miranda - CORRECCIÓN.TRABAJO\_FINAL-02.pdf  
ID del documento: d95251493967b08c46cb3b78d54d71666df07c88  
Tamaño del documento original: 1,22 MB

Depositante: ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCÍO  
Fecha de depósito: 29/7/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 29/7/2024

Número de palabras: 5810  
Número de caracteres: 39.126

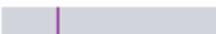
Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/">www.zendesk.com.mx</a>   Satisfacción del cliente: la única guía necesaria para 2024 <small>https://www.zendesk.com.mx/blog/satisfaccion-cliente/</small>	3%		 Palabras idénticas: 3% (185 palabras)
2	 Documento de otro usuario #818d3 El documento proviene de otro grupo 5 fuentes similares	3%		 Palabras idénticas: 3% (156 palabras)
3	 Documento de otro usuario #b1a872 El documento proviene de otro grupo 10 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (133 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://ecuadornegocios.com/info/sosoranga-zumba-yuliana-michel-AAZEDDCCFC33A2F">ecuadornegocios.com</a>   SOSORANGA ZUMBA YULIANA MISHEL <small>https://ecuadornegocios.com/info/sosoranga-zumba-yuliana-michel-AAZEDDCCFC33A2F</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	 <a href="http://ndmarketingdigital.com/como-resolver-problemas-de-servicio-al-cliente/">ndmarketingdigital.com</a>   Guía definitiva para resolver problemas de servicio al cl... <small>http://ndmarketingdigital.com/como-resolver-problemas-de-servicio-al-cliente/</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	 <a href="http://marketsplash.com/es/estadisticas-de-atencion-al-cliente/">marketsplash.com</a>   350+ Estadísticas Clave De Atención Al Cliente, Beneficios, ROI... <small>http://marketsplash.com/es/estadisticas-de-atencion-al-cliente/</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

**Fuente ignorada** Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 JULIO CESAR MIRANDA PEREZ.pdf   JULIO CESAR MIRANDA PEREZ #092265 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	69%		 Palabras idénticas: 69% (4104 palabras)

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

1	 <a href="https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-csat/">https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-csat/</a>
2	 <a href="https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/">https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/</a>
3	 <a href="http://www.sri.gob.ec/">http://www.sri.gob.ec/</a>