



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PERIODO

SEPTIEMBRE 2018 – FEBRERO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Satisfacción al cliente de la empresa Evaris S.A.

EGRESADA:

Cristin Adriana Arias Maldonado

TUTOR:

ING. GABRIELA CASTRO LÓPEZ

AÑO 2019

Introducción

El presente estudio de caso se desarrolla en la Empresa Evaris S.A. la cual fue creada por el señor Guido Ricardo Bayas Bazantes, Evaris tiene una trayectoria de más de 20 años en la ciudad de Babahoyo en el comercio del área agroindustrial, esta entidad se dedica a la fabricación y venta de maquinarias, equipos para la agricultura, y estructuras, marcos o armazones de metal para construcción y minería.

Evaris S.A. está siendo afectada por una situación crítica, se refiere a la satisfacción que sienten los clientes por los atrasos de la entrega de las maquinarias y equipos agrícolas, por tanto, el objetivo de este caso de estudio es analizar las falencias que se evidencian en Evaris e indagar cuales son las causas por la que se genera esta insatisfacción por parte de los clientes internos y externos.

Este estudio de caso está inmerso en la línea de investigación: Modelo de Gestión Administrativa porque se analizan los procesos que se ejecutan en la entidad para cumplir con las expectativas del cliente donde Evaris S.A. debe tratar de satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con los requerimientos a tiempo, con una buena calidad en el producto para sobresalir ante la competencia y posesionarse en el mercado de Babahoyo y ciudades más cercanas.

Por medio del cual se ha podido establecer que el método que se utilizo es el método inductivo porque se obtuvo las conclusiones generales sobre la investigación, y se pudo obtener cuales son las causas y efectos de la insatisfacción de los clientes; la cual se considera la descripción de la problemática de la empresa donde se detallan las principales bases teóricas que sirven de sustento, se recopiló información mediante las técnicas de investigación como encuestas para los clientes y operarios y entrevista

para el gerente de la empresa para tener sustento y formar respectivas conclusiones del caso de estudio.

Desarrollo

Actualmente, las organizaciones prestan mucha atención al momento de brindar un servicio porque este no solo tiene que ser de calidad sino satisfaciendo y cumpliendo con las expectativas para que esta atención al cliente sea satisfactoria no solo para el cliente sino para la empresa entendiéndose que “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” (Arenal, 2017), y para obtener la satisfacción de los clientes es necesario que los trabajadores se sientan motivados y seguros en sus puestos de trabajos de modo que para obtener esta satisfacción debe depender del desempeño que muestren los trabajadores al momento de realizar su trabajo y esto sea notado por los usuarios.

La empresa Evaris S.A. fue creada el 13 de septiembre de 1999 ubicada anteriormente al frente del SRI, pero actualmente se ubicada en By Pass y Virginio Zúñiga, para la debida puesta en marcha de la entidad, los esposos Bayas Moreira aportaron con el capital, 60% el sr. Guido Bayas y la señora Victoria con el 40%, pero en la actualidad la sra. Victoria no es socia de la empresa.

La empresa Evaris SA se dedica a la fabricación de maquinarias para agricultura como las maquinarias para la producción de harinas y sémolas, molienda de granos, pulidoras, maquinaria para semillas, granos y leguminosas secas y equipos como aventadoras, cepilladoras, trituradoras, alimentadoras, cribadoras, depuradoras de afrecho, mezcladoras, descascarilladoras de arroz.

Evaris S.A. también fabrica estructuras de metal como torres, puentes, equipo de elevación y equipo de manipulación; marcos para hornos, marcos industriales o armazones para construcción como mástiles, armaduras. De acuerdo con lo

mencionado anteriormente Evaris S.A. mantiene variedad de productos para poder cumplir y superar las necesidades y expectativas de los clientes.

El Señor Guido Bayas Bazantes junto a su esposa creó esta empresa familiar iniciando con la adecuada infraestructura, mano de obra y materia prima para realizar los productos de acuerdo a la petición de los clientes que la diferencian de las demás empresas por motivo que Evaris fabrica las maquinarias con medidas y forma que piden y desean sus clientes no solo de la ciudad de Babahoyo sino demás ciudades, la cual se dedica al servicio y pertenece al sector agroindustrial, entendiéndose que “Las Agroindustrias forma parte del concepto más amplio de agronegocios, que incluye proveedores de insumos para los sectores agrícola, pesquero y forestal, además de distribuidores de alimentos y de productos no alimentarios procedentes de las agroindustrias” (Carlos Da Silva, 2013, pág. 12).

Es preciso acotar que actualmente que Evaris cuenta con más de 8 personas: 1 gerente, 1 secretaria, 1 contadora, 3 operarios para el área de producción y 2 operarios que laboran cuando hay un pedido mayor a 2 maquinarias o equipos agrícolas o estructuras de metal. Hay que tomar en cuenta que cualquier persona que presta y ofrece sus servicios a una entidad se los denomina como el cliente interno de la organización y por tanto es el recurso que se considera importante y debe ser tomado en cuenta.

La empresa Evaris S.A. ha mantenido gran prestigio en la provincia de Los Ríos, pero actualmente en la entidad existe disminución en sus niveles de ventas, debido que ha sido afectado en comparación a años anteriores porque muchos de los clientes externos han dejado de realizar compras en esta empresa, y prefieren a la competencia,

lo cual se entiende por “clientes externos es la persona que adquiere bienes o servicios” (Sánchez, 2012, pág. 338).

Se realizó las respectivas investigaciones a la empresa Evaris S.A. para indagar las falencias que afecta a la satisfacción del cliente de manera que va conectado con el tiempo de entrega de los productos, desmotivación y desempeño de los operarios, la administración del capital de trabajo, Falta de aplicación de los tics, y la competencia de acuerdo a estas falencias mencionadas que de no ser analizadas traerá una disminución en la productividad de la empresa.

En los últimos años en la empresa Evaris S.A. se ha relacionado mucho con los atrasos y el incumplimiento de las entregas de las maquinarias a sus clientes, de modo que estos retrasos son responsabilidad de la empresa, por causa de estos problemas los efectos son tener clientes insatisfechos por no cumplir con el producto a tiempo, por ende se analizó a fondo cual es la raíz del problema realizando las respectivas encuestas a los clientes y operarios y entrevista al gerente de la Empresa Evaris S.A..

La satisfacción de los clientes que posee Evaris se ha disminuido por causa de los tiempos de entrega de las maquinarias por motivo de retrasos por parte de las obras por falta de coordinación, por ende, según Kotler (2002) afirma que la satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (pág. 21) y otra causa es por el mal manejo del capital de trabajo entendiéndose que, “Capital de trabajo se entiende a los activos circulantes o disponibles en la empresa con los que se cuenta

para hacer frente a las obligaciones inmediatas o de corto plazo de la misma”. (Levy, 2013, pág. 82)

Evaris S.A. no ha intentado gestionar la atención al cliente, entendiéndose que “La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes. Una vez logrado esto, la empresa obtendrá una ventaja competitiva”. (Brown, 1995, pág. 5), preocuparse si en realidad están satisfaciendo las necesidades de sus clientes no solo con maquinarias de buena calidad sino entregándolas a la fecha pactadas generando una satisfacción para el cliente fiel entendiéndose por “Clientes fieles son aquellos con los que se ha establecido una relación tan estrecha que compran sistemáticamente el producto, de modo que, con la frecuencia correspondiente a su situación, realizan gastos en la misma empresa”. (Bastos, 2006, pág. 13).

Según Rodríguez (2016) “La atención al cliente aúna tres conceptos: servicio al cliente, satisfacción del cliente, y calidad en el servicio. Mediante un meticuloso trato en la prestación del servicio, el cuidado de los detalles, el cumplimiento de servicios, etc. (pág. 40), de acuerdo a este concepto no solo se debe tomar en cuenta el servicio al cliente sino la atención, satisfacción y calidad de este servicio porque no se trata solo de vender un bien sino de cómo es vendido este producto y que los clientes queden satisfecho por lo que ofrece la empresa.

Los competidores cada vez se vuelven más poderosos y buscan ocupar un lugar en el mercado, se valen de estrategias lo que la empresa Evaris, no está realizando, ya que estar a la par con la competencia, no es solo vender la misma o mayor cantidad de productos, sino de brindar una buena atención al cliente siendo esta de calidad.

En la ciudad de Babahoyo existen competidores directos de la empresa Evaris S.A., uno de ellos es el Taller industrial Don Richard, Entidad que se dedica a la fabricación y venta de maquinarias y piezas agrícolas, por ende consideramos competencia entendiéndose por “Competencia a nivel de industria como aquel conjunto de empresas que fabrican un mismo producto, que satisfacen una necesidad con la misma tecnología”. (Gabriel Escribano Ruiz, 2014, pág. 18) es necesario conocer a los competidores de la empresa que se está analizando y saber si ellos están brindando la debida atención a los clientes.

Evaris S.A. no solo deben tratar de atraer, captar y retener clientes entendiéndose que “El retener a los clientes no solo es más barato, sino que además los clientes leales y duraderos compran más, ellos generarán comentarios y referencias positivas sobre la empresa. Y además es menos probables que abandonen para ir a comprar gangas” (Scott Robinette, 2001, pág. 24). Sino satisfacer las necesidades cumpliendo con las expectativas que tienen sobre el producto y la calidad del servicio en la atención que ofrecen las organizaciones, ya que es una estrategia ante la competencia.

La satisfacción que tiene el cliente con los resultados de la compra que realiza en la empresa son experiencias que el cliente va adquiriendo, si la empresa da un mal servicio en la atención, lo más posible es que el cliente se decepcione y no vuelva a comprar, y estos clientes insatisfechos harán comentarios a otras personas sobre la mala atención que ha recibido y así se creará una mala imagen para los posibles clientes. Para koontz (2005) menciona que “Una buena imagen te permitirá atraer a clientes e inversores, ampliar tu base operativa y sobrevivir a las debacles económicas. Una mala imagen es un pasivo muy caro, incluso si el producto o servicio es bueno” (pág. 14).

El Sr. Guido Bayas no muestra interés con la atención al cliente y a sus operarios, ya que las políticas y valores de la empresa no están siendo ejecutados adecuadamente. “Para lograr la satisfacción y retención de los clientes, es necesario que la empresa cuente con políticas o prácticas de atención y servicio a los clientes que sean efectivas. Se trata de conseguir la mayor calidad en la atención al cliente” (Torres, 2007) por lo tanto si no se ejecutan lo antes ya mencionado Evaris tendrá una productividad negativa, de modo que “La Productividad es una de las variables de desempeño de las empresas, al igual que la calidad, la eficiencia, la competitividad o la rentabilidad.” (Gabriel Baca Urbina, 2014).

Según Arenal (2017) menciona que “Todo cliente espera y desea ser tratado con corrección en un establecimiento. Sentirse bien recibido, apreciar que se es importante para la empresa, percibir que es bien valorado. También espera que la relación sea agradable y que el oferente cumpla sus compromisos” (pág. 7). Por lo tanto, no solo se trata del incumplimiento por parte de las entregas de los productos sino la forma de tratar lo que hace que las empresas mantengan a sus clientes satisfechos.

Por otro lado, se ha venido generando una serie de problemas empezando por la mala administración del capital de trabajo entendiéndose que “La administración de Capital de trabajo ayuda para el éxito de la empresa y debe ser conducida entre el equilibrio y el rendimiento de la empresa”. (Arturo Morales Castro, 2014, pág. 50) desde hace 10 años atrás, el capital de trabajo no es administrado de forma correcta y la empresa se ve obligada a que, por cada pedido de maquinaria, se haga una recepción del 30% del valor total del producto, cuando en otras empresas que realizan la misma actividad no piden anticipo a sus clientes para realizar el trabajo sino hasta cuando el producto sea terminado.

La empresa Evaris no cuenta con el capital de trabajo para realizar las maquinarias y pagar a los empleados a tiempo, no se realizó desde un principio la adecuada administración de este capital, sino que se hizo mal uso de este, utilizándolo para adquisiciones personales de la familia del señor, por esta razón es que la empresa decidió hacer la recepción de la entrada de dinero por cada maquinaria lo que en realidad no está siendo suficiente para cumplir con la obligación que tiene la empresa con sus empleados.

Los trabajadores de Evaris SA laboran de forma desmotivada y en muchos casos de forma alterada y mal genio ya que la mano de obra de los operarios no es pagada a tiempo, entendiéndose que, “La mano de obra es el esfuerzo físico o mental que se consume en elaborar un producto o servicio” (Begoña Prieto Moreno, 2006, pág. 135), otra desmotivación es por la falta de equipamiento porque no se sienten con la seguridad adecuada, todas estas series de problemas han hecho que afecten a los clientes, ya que el desempeño laboral de los operarios es un factor importante en la empresa porque si los trabajadores no son correspondidos con motivaciones su rendimiento laboral disminuirá, entendiéndose que “La motivación es una fuerza que lleva a las personas a actuar de cierta manera desarrollando un determinado nivel de esfuerzo, por lo que está directamente relacionada con el desempeño y los resultados que se obtienen desarrollando el trabajo” (Lablanca, 2014, pág. 90).

La motivación laboral es una herramienta muy importante en las organizaciones porque ayuda a las empresas a aumentar el desempeño de los empleados y que ellos se sientan que son de mucha importancia para la empresa ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que las realicen a gusto lo cual ayuda a un alto rendimiento para la empresa.

Hoy en día, la competencia y el dinamismo del medio ambiente en los negocios, el conocimiento, la tecnología se vuelven importante en las organizaciones, por ende otro problema vinculado con la satisfacción del cliente y la disminución de la ventas es la falta de aplicación de sistemas de tecnologías de la información y comunicación (tic) enfocándose directamente con el tema de las publicidades ya que hoy en día la mayoría de las empresas están inmersas en las redes sociales, páginas web esto favorecen mucho porque ayudan a que las personas conozcan de las empresas y sus productos o servicios que ofrecen.

Evaris S.A. no cuenta con medios de comunicación social como páginas web o redes sociales, esto ayudará mucho a atraer a nuevos clientes y a mantener a los clientes fieles y que estén más informados sobre la empresa. Este es un momento de crisis para la empresa por la insatisfacción de los clientes que conlleva a la disminución de las ventas y captar más clientes por la forma de los medios de comunicación social es una buena estrategia de ganar mercado.

El gerente de la empresa ha sido muchas veces asesorado para la implementación de las tics, pero el gerente no ha querido someterse a la innovación ya que es preciso acotar que la innovación en las empresas es sinónimo de cambio, y mejoras continuas. Si las empresas no se someten a innovación no van a sobrevivir ante la competencia “Una empresa innovadora es aquella que es capaz de cambiar sustancialmente lo que hace (productos), la forma en la que lo hace (procesos), sus estrategias de marketing (mercado) y su estructura organizativa (modelos)”. (Garcia, 2010, pág. 23).

Evaris SA requiere de nuevas tecnologías y capacitación ya que la competencia es uno de los factores que en los últimos años ha estado afectando a

Evaris SA por motivo de que las empresas que se dedican a la misma actividad tienen maquinarias en stock, que se entiende por “Existencias o mercancías almacenadas. En el ámbito empresarial son las mercancías que se tienen disponibles para el cliente”. (Castro, 2014, pág. 43), pero estas maquinarias vienen con unas medidas estándar lo que favorece a Evaris porque algunos clientes piden según sus preferencias y necesidades respecto a las medidas y forma que ellos deseen que sea su maquinaria.

A causa de todas estas falencias presentadas anteriormente se ha visto afectada la satisfacción del cliente en forma directa, debido a que Evaris S.A. no está buscando la fidelización de sus clientes ya que esta fidelización sirve mucho para las empresas para aumentar el nivel del servicio en relación con sus competidores y esto se reflejó en las ventas de cada año por la disminución que existe la cual el gerente debe tomar medidas inmediatas.

Según Rodríguez (2016) menciona que “El gran reto de las empresas en la actualidad es conseguir que el cliente se sienta satisfecho. La atención al cliente es un elemento imprescindible que constituye el centro de interés fundamental y la clave del éxito y fracaso” (pág. 39).

De los anteriores planteamientos se deduce de acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes como lo son: Piladora Arrocesa, Piladora Sarmiento, Piladora Ecuarocesa, Piladora Inecita y Piladora Agrivid S.A. la cual permitió medir la satisfacción de ellos con la empresa revisando todos los aspectos y analizando una a una sus respuestas se pudo conocer más sobre sus intereses, lo que piensan, sus gustos y preferencias y los aspectos en los que no se sienten satisfechos de ser clientes de Evaris y cuáles son las molestias y debilidades para socializar con el gerente.

Se pudo observar que en la encuesta de la satisfacción del cliente de la empresa Evaris S.A. el 80% de los clientes creen que la empresa no se preocupa por la satisfacción de ellos y se han visto afectados por el atraso e aplazamiento de las fechas de entrega de los productos.

Se pudo observar en la encuesta que los operarios respondiendo con un 80% de que nunca reciben su sueldo a tiempo y por ende ellos se sienten desmotivados por la falta de pago. Se analiza de acuerdo con estas preguntas que se realizó a los operarios que ellos se sienten desmotivados por la falta de pago de sueldos ya que este no es entregado a tiempo.

Con dichas encuestas dirigidas a los clientes y operarios se ha logrado encontrar el problema a fondo que está afectando a la empresa, y la cual debe ser analizado por el gerente es decir que el gerente debe tomar asunto a cada detalle que afecta a la organización empezando por la administración del capital de trabajo seguido por el clima que les está brindando a sus empleados y por el servicio que está ofreciendo a sus clientes. Es preciso acotar que las organizaciones deben tener muy clara sus misión, visión y objetivos debe ejecutarlos y hacer que sus empleados sigan por el mismo camino para así lograr las metas propuestas y la empresa no se vaya en declive.

Conclusiones

Se puede concluir en el presente estudio de caso, mediante las encuestas realizadas a los clientes que se encuentran insatisfecho por la calidad de servicio que están recibiendo por parte de Evaris S.A. debido al incumplimiento de las entregas de las maquinarias agrícolas, esto genera que no exista clientes nuevos ya que se harán comentarios sobre la calidad del servicio que están brindando

Por otra parte, se encuentran los operarios la cual se sienten desmotivados por la poca importancia que les brinda el gerente de la entidad, se pudo detectar que los operarios no están siendo tomados como el pilar fundamental dentro de la organización, ellos no están realizando su trabajo a tiempo por falta y atraso en los pagos de sus sueldos, lo que conlleva a un retraso e incumplimiento en la entrega de las maquinarias a sus clientes. Los operarios se sienten inseguros por la falta de equipamiento la cual les da la seguridad adecuada para realizar su trabajo en el área industrial.

Por medio de la entrevista realizada al gerente de la organización se obtuvo que existe una disminución en las ventas a comparación de años anteriores por lo cual esa disminución es del 40%, debido a los problemas mencionados anteriormente estos son los efectos que genera la insatisfacción de los clientes externos e internos de la organización.

Bibliografía

- Arenal, C. (2017). *Gestion de la atención al cliente/consumidor*. Millan: Tutor Formacion.
- Arturo Morales Castro, J. A. (2014). *Administracion Financiera* . Mexico D.F: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Bastos, A. I. (2006). *Fidelizacion Del Cliente*. España: Ideas Propias Editorial.
- Begoña Prieto Moreno, P. A. (2006). *Contabilidad De Costes y de Gestion: Un enfoque practico*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Brown, A. (1995). *Gestion de la Atencion al Cliente*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Carlos Da Silva, D. B. (2013). *Agroindustrias Para EL Desarrollo*. Roma.
- Castro, A. C. (2014). *Planificacion y gestion de la demanda*. España: Elearning S.L.
- Gabriel Baca Urbina, M. C. (2014). *Introduccion a la Ingeniera Industrial*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Gabriel Escribano Ruiz, J. A. (2014). *Politiclas De Marketing*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Garcia, J. V. (2010). *Gestion de la innovacion empresarial: claves para ser una empresa innovadora*. España: Gesbblo, S.L.
- koontz, D. (2005). *Sea Competitivo*. España: Robinbook.
- Kotler, P. (2002). *Direccion de Marketing: conceptos esenciales*. Mexico: Pearson Educacion.
- Lablanca, I. D. (2014). *Comunicacion Efectiva y Trabajo en equipo*. Madrid: Aula Mentor.
- Levy, L. H. (2013). *El Arrendamiento Financiero*. Mexico: Empresa Lider.
- Rodriguez, C. R. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: CEP S.L.
- Sánchez, P. (2012). *El cliente: un activo empresarial*. Madrid: Editex.
- Scott Robinette, C. B. (2001). *Marketing emocional*. Barcelona: Gestion 2000.
- Torres, V. P. (2016). *Calidad Total en la Atencion al Cliente*. España: Ideas Propias.

ANEXO



Universidad Técnica De Babahoyo

Facultad De Administración, Finanzas E Informática

Escuela De Administración De Empresas Y Gestión Empresarial

Carrera de Ingeniería Comercial

Anexo n^a 1



Encuestas para los clientes externos de Evaris S.A.

1. **¿Usted cree que la empresa Evaris S.A. se preocupa por la satisfacción que tienen los clientes después de realizar las compras de las maquinarias?**

Si _____ No _____

2. **¿Cuán satisfecho se siente al momento de la entrega del producto?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

3. **¿Por cuál de estos problemas y falencias se ha visto afectado como cliente?**

Mala atención por parte de la secretaria

Retraso e incumplimientos del producto

No existe maquinarias en stock

Porcentaje exagerado de dinero por pedido de maquinarias

4. **¿Con que Frecuencia ha sido afectado por el servicio que ofrece Evaris S.A.?**

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Por cuánto fue el periodo de tiempo que ha esperado por el retraso de la entrega de las maquinarias?

- Mucho tiempo
- más o menos
- poco tiempo
- la entrega fue casi inmediata

6. ¿Como califica la atención recibida por parte de la secretaria y el gerente de la empresa?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Un poco mala
- Muy mala
- Pésima

7. ¿Cuál es la calidad de las Maquinarias que ofrece Evaris S.A. en comparación con las compañías de competencia?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Un poco mala
- Muy mala

Pésima

8. ¿Le parecen los precios de las maquinarias más aceptables que los de la competencia?

Mucho mejor

Algo mejor

Más o menos igual

Algo peor

Mucho peor

No sé

9. ¿Usted cree que en la empresa Evaris S.A. necesita implementar medios de comunicación social como páginas web y redes sociales para dar a conocer mejor sus productos?

Si _____

No _____

10. ¿Cuál es su evaluación total o la imagen que tiene sobre la empresa Evaris S.A.?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Mala

Muy Mala

11. ¿Cual es su grado de satisfacción general en cuanto a la empresa Evaris S.A.?

Satisfecho

Normal

Insatisfecho

12. ¿Recomendaría la empresa Evaris S.A. a los demás?

Por supuesto que si

probablemente si

No sé

Probablemente No

Por supuesto que no



Universidad Técnica De Babahoyo

Facultad De Administración, Finanzas E Informática

Escuela De Administración De Empresas Y Gestión Empresarial

Carrera de Ingeniería Comercial

Anexo n^a 2



Encuestas para los operarios de la empresa Evaris S.A.

1. ¿Ud conoce los objetivos de la empresa?

Si _____ No _____

2. ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?

Si _____ No _____

3. ¿La Gerencia socializa los temas de interés de la Empresa?

Si _____ No _____

4. ¿La directiva realiza las actividades de una manera eficaz y eficiente?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Usted se considera un operario que brinda todo su apoyo a la empresa Evaris S.A.?

Si _____ No _____

6. ¿La empresa Evaris S.A. le brinda seguridad laboral?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿La empresa Evaris S.A. le brinda el sueldo adecuado y a tiempo?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿La empresa Evaris S.A. le otorgo la adecuada capacitación cuando usted ingreso a la Organización?

Si_____ No_____

9. ¿Usted cree que la falta de pagos ha hecho que se sientan desmotivados para realizar sus labores a tiempo?

Si_____ No_____

10. ¿Usted cree que el retraso en las obras afecta directamente a los clientes, llegándose ellos a Sentir insatisfecho por el mal servicio que están recibiendo por parte de Evaris S.A.?

Si_____ No_____

11. ¿Usted cree que existe una buena comunicación entre subordinados y jefe?

Si_____ No_____



Universidad Técnica De Babahoyo
Facultad De Administración, Finanzas E Informática
Escuela De Administración De Empresas Y Gestión Empresarial



Carrera de Ingeniería Comercial

Anexo n^a 3

Entrevista al gerente de la empresa Evaris S.A.

1. ¿Cómo es su relación con los operarios?

2. ¿Ud cree que los operarios y los clientes son parte fundamental de la empresa?

3. ¿Ha recibido alguna queja de sus clientes?

4. ¿Ha recibido alguna queja de sus operarios?

5. ¿Con que frecuencia se elaboran reportes para medir la satisfacción de sus operarios y clientes?

6. ¿Posee los recursos necesarios para llevar al éxito la organización?

7. ¿Alguna vez ha recibido el asesoramiento para implementar las tics?

8. ¿Por qué decidió hacer pedido de anticipo de dinero por cada pedido de maquinarias?

9. ¿Cuánto porcentualmente ha sido afectada la empresa en la disminución de las ventas?
