

**UTMACH**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDAN LOS  
CLIENTES INTERNOS DE LA CONSTRUCTORA IBERCONSA DE LA CIUDAD  
MACHALA**

**TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**AUTOR:**

**GUERRERO GUERRERO JOSE EDMUNDO**

**MACHALA - EL ORO**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, GUERRERO GUERRERO JOSE EDMUNDO, con C.I. 0703501288, estudiante de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autor del siguiente trabajo de titulación DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDAN LOS CLIENTES INTERNOS DE LA CONSTRUCTORA IBERCONSA DE LA CIUDAD MACHALA

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.
  
- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
  - a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
  
  - b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 18 de noviembre de 2015

  
GUERRERO GUERRERO JOSE EDMUNDO  
C.I. 0703501288

## **Resumen**

La empresa Iberconsa tiene un problema con la atención y servicio que brinda a los clientes, el servicio que presta es personificado y por medio de Tele marketing. Pero el personal interno debe mejorar la atención, porque el proceso que están usando no llena las expectativas del cliente.

Se ha citado varios textos y libros de lo cual permitió aclarar las equivocaciones que se está cometiendo y prevenir a la persona encargada de este equipo de trabajo donde se debe diseñar un plan de proceso en el servicio. Existen normativas internacionales, que posiblemente aún no se puedan adaptar a la empresa nombrada, pero existen también propiedades que permiten tener una guía que sirve como instrumentos para mejorar el servicio.

La calidez es una de las principales propiedades, que usualmente es lo que carecen en las empresas y haciendo hincapié de que es problema generalizado, es por ello que se debe instar mucho en esto.

El diagnóstico y los resultados de las encuestas nos dejaron claro la actual situación de la empresa y dónde se debe tomar medidas. Es claro que no alcanzará las ISO actuales pero si, debe hacer una mejor gestión sobre la atención que está brindando para la buena satisfacción del cliente externo y la buena gestión continua por parte de los clientes de la empresa.

## **INTRODUCCIÓN**

### **CONTEXTUALIZACIÓN**

La Constructora Iberconsa está constituida desde hace 2 años, brinda servicios en la venta de soluciones habitacionales, pero no obstante el crecimiento de la demanda actual ha traído como consecuencia un insuficiente servicio y atención al cliente.

Cabe mencionar que a pesar de que existen otras empresas constructoras con servicios semejantes a ésta, pero la diferencia es la que marca. Iberconsa tiene viviendas de tipo social, lo que hace que sea visitada a diario. Adicionalmente las necesidades de los clientes de este mercado determinado son diferentes y con ello existe un trato evolutivo.

### **SÍNTOMAS**

- Varios síntomas que se ha detectado es en la inter locución con los clientes externos.
- Alto tiempo de espera para las respuestas de los requerimientos de los clientes externos.
- Dificultad para comunicarse vía telefónica porque la línea suele estar ocupada.
- Bajo entusiasmo por parte del cliente interno en conocer las necesidades del externo.

### **ANÁLISIS DEL PROBLEMA**

El Servicio y Atención al Cliente de la Constructora Iberconsa se lo realiza de manera personificada y por medio de tele marketing. Aunque no se ha determinado el índice real de satisfacción del cliente con respecto a la atención directa en oficina.

A pesar de que es una empresa que lleva poco tiempo funcionando, el control no ha sido suficiente para brindar una buena calidad de servicios y poner estrategias que optimicen el desempeño de los clientes internos.

En la actualidad las normas ISO 9001 deberían tener implementado todas las empresas, así entrarían en el rango de una Gestión de Calidad permanente, pero en el caso de esta empresa es aún pequeña.

La norma de calidad ISO 9001 es considerada como la base del Sistema de Gestión de la Calidad debido a que es una norma internacional que se enfoca en el aumento de la participación del mercado para las empresas.

El atraer nuevos clientes conlleva más tiempo y recursos que el mantener clientes antiguos satisfechos.

## Definición del problema

La atención personificada o directa de parte de los clientes internos no satisface las expectativas del cliente externo.

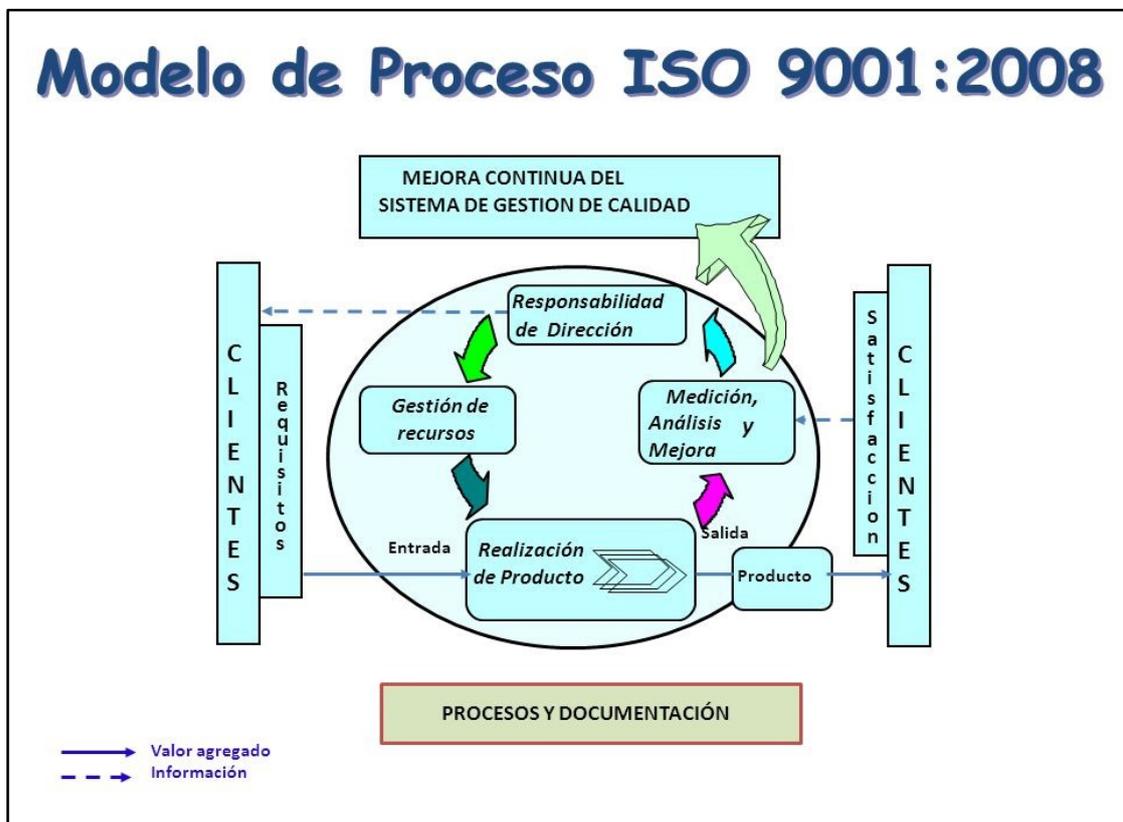
## Objetivo General de la investigación

Plantear un plan de mejoras del proceso de servicio y atención al cliente por parte de los clientes internos.

## Ventaja competitiva

En el presente trabajo se está realizando un diagnóstico para determinar las falencias que existen en la gestión de calidad en el servicio y atención al cliente, para lo cual se tomará como referencia lo que en las normas ISO 9001 establece y que a pesar de que sea un empresa con poco personal deberá mantener sus servicios en margen a lo establecido en ella.

Es una norma internacional específica los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad. La edición, ISO 9001: 2008, sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000) que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con otras normas (Asociación de Técnicos de Informática España, 2010).



Fuente: Slider

## DESARROLLO

### GESTIÓN DE CALIDAD

#### CONCEPTO.-

La gestión de calidad se entiende como un proceso de mejoramiento continuo, en el cual existe un flujo continuo de información entre la organización y las partes interesadas (el cliente). Este proceso puede aplicarse a tres niveles:

- Nivel de Productos y Servicios,
- Nivel de Sistemas y Procesos, y
- Nivel de Gestión (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2008).

#### ENTRE LOS ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SE ENCUENTRAN LOS SIGUIENTES:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos (Mateo, 2009)

**La Estructura Organizacional**, en la Constructora Iberconsa, está dada en jerarquías y cada de ellas cumple sus funciones y responsabilidades que deberán ser cumplidas, pero es justamente aquí dónde se crea la polémica (Mateo, 2009).

**La Planificación**, involucra a un conjunto de acciones que la organización debe trazar mediante una proyección y así poder alcanzar los objetivos que se ha planteado. La empresa elabora su respectiva planificación en base a la respuesta de las siguientes preguntas:

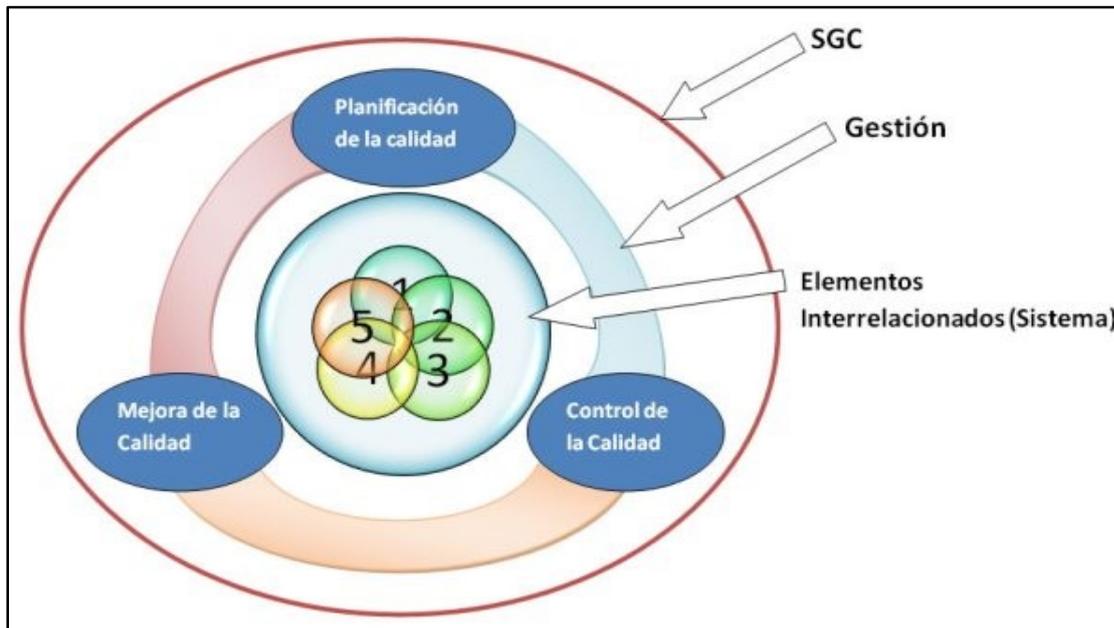
- ¿A dónde queremos llegar?
- ¿Qué vamos hacer para lograrlo?
- ¿Cómo lo vamos hacer?
- ¿Qué vamos a necesitar? (Mateo, 2009).

**El Recurso**, está constituido por: personas, equipos, infraestructura, dinero, etc. (Mateo, 2009)

**Los Procesos**, son el conjunto de actividades que la empresa dispone, los mismos que transformarán los elementos de entradas en producto o servicio (Mateo, 2009).

**Los Procedimientos**, son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio (Mateo, 2009).

Como bien dice Juran es una gestión de tres pasos: Planear, Controlar y Mejorar. En la figura siguiente se presenta un esquema gráfico de esta relación: (Mateo, 2009)



Fuente: Suprema Qualitas

## SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Establecer el proyecto
2. Identificar los clientes
3. Identificar los requisitos del cliente
4. Desarrollar el producto
5. Desarrollar el proceso
6. Desarrollar los controles y enviar a operaciones (Mateo, 2009).

## PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Relaciones mutuamente ventajosas con los proveedores (PRADEMA & ECHAVEGUREN, 2008).

## LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La prestación de servicios tiene como principal objetivo cumplir expectativas del cliente. Las características y elementos que intervienen en la presentación de los servicios accederán a garantizar la satisfacción de los clientes y la forma en que se pueda determinar los criterios para medir la prestación de éstos.

La calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. (Fontalvo & Vergara, 2010)



Fuente: Marketing TI

## CONCEPTO DE CALIDAD

Es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (Fontalvo & Vergara, 2010).

Se debe de nuevo mencionar que los clientes que actualmente posee la Constructora son un segmento determinado, básicamente usuarios de niveles socioeconómicos bajos y que posiblemente su cultura no sea la más promisoriosa, pero no obstante se debe de cuidar los detalles en la atención.

## SERVICIO AL CLIENTE

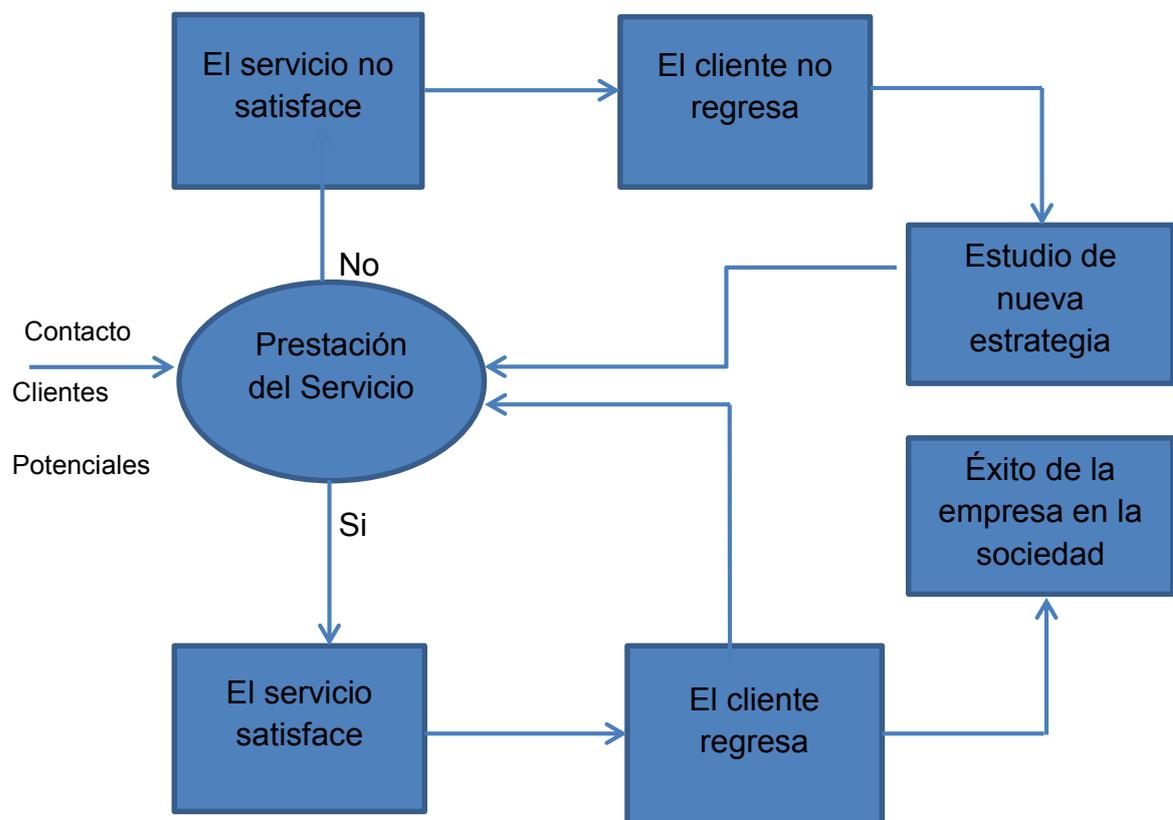
Es una acción dirigida a satisfacer una necesidad concreta del cliente, dando origen a la demanda que requiere el mercado. Es un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes.

Para el caso de la empresa dónde se está discerniendo la problemática el servicio debe fomentarse desde los principales pilares e ir monitoreando el entorno de ésta, a fin de desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes. Si bien el servicio es intangible pero lo podemos medir en términos cualitativos. (Fontalvo & Vergara, 2010)

## PROPIEDADES DEL SERVICIO

- Los servicios son intangibles (lo cual ya se lo ha mencionado anteriormente)

- Los servicios se prestan por única vez.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación de servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
- La prestación de servicio se caracteriza porque en ella se realizan muchas transacciones.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente
- Muchas veces la prestación de un servicio está asociado o interviene con un bien tangible (Fontalvo & Vergara, 2010).



Fuente: Libro de Gestión de Servicio

## EXPERIMENTAR SER CLIENTE

Una técnica muy valorativa que se debe emplear en organizaciones es justamente colocarse en el puesto del cliente externo, así se conocerá y se determinará necesidades, lograr identificar la efectividad de los recursos en cuanto al servicio. Para efecto de este, un personal de la empresa simulará ser un cliente que va por primera vez

- A los clientes se les trata con apatía o con simpatía
- El servicio desaira a los clientes
- Se es frío con los clientes
- Se tratan a los clientes con aire de superioridad
- Se trabaja rutinariamente (como un robot)
- Si se ciñen al reglamento
- Se les dan evasivas a los clientes (Fontalvo & Vergara, 2010).

## DISEÑO DEL DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

El diagnóstico se lo realizará mediante una investigación exploratoria cuantitativa y cualitativa, con un cuestionario de preguntas que se realizara a los clientes que ingresen en un día ordinario de trabajo.

## RECOPIACIÓN DE DATOS

El universo que se requiere para el presente trabajo son los clientes de la empresa y se considerará el ingreso durante 2 años (300 días) que lleva constituida la empresa.

Durante 300 días acudieron a la constructora un número promedio de 20 personas por día en calidad de clientes externos, los mismos que se dirigieron a los departamentos de contabilidad y ventas.

$$\text{FORMULA: } T_m = \frac{N}{1 + (\%EA)^2 * N}$$

**T<sub>m</sub> = Tamaño Muestral**

**N = Poblacion Universo**

**1 = Valor Constante**

**EA = Error Admisible**

**% = Porsentaje**

**(5 EA)<sup>2</sup> = Porsentaje de error Admisible Elevado al Cuadrado**

$$T_m = \frac{6000}{1 + (0.005^2) * 6000} \quad T_m = 375$$

En el presente diagnóstico se realizará 375 encuestas, dónde se evaluarán lo que opinan los clientes sobre la atención y servicio al cliente que reciben por parte de los colaboradores de la constructora Iberconsa.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para obtener los siguientes resultados se dio una valoración (1 al 3) a las preguntas realizadas, donde se obtuvo qué.

1. La atención que brinda el personal es excelente
2. La información por parte del producto que ofertan es regular
3. Resolver los requerimientos es malo

Excelente	1
Regular	2
Malo	3

## **CIERRE**

Mediante el desarrollo de este trabajo se ha logrado concretar las ideas sobre el sistema de Gestión de Calidad. Se ha denotado las falencias mediante la problemática que se situó al inicio de este trabajo, y que se amplió con los conceptos de cada uno de las partes que están involucradas.

Los textos ilustran de que la calidad del servicio es global, y que existen organizamos que han determinado Normativas, las cuales han sido evaluadas y que con el desarrollo universal hasta la Calidad debe ir mejorando y siempre estando en mejoramiento continuo, el fin que se persigue, es tener en buen recaudo con la figura importante como lo es el cliente externo, aquel que es el que produce las ganancias u utilidades a las empresas.

La problemática actual es precisamente el inadecuado servicio que está prestando la Constructora Iberconsa, donde el tamaño de la muestra es de 375, además en el análisis de los resultados el mayor alto de porcentaje está reflejado en lo malo que la empresa brinda sus servicios, y para alcanzar las mencionadas normas la empresa debe someterse a un sin números de exigencias de la normativas

## **PROPUESTA A LA PROBLEMÁTICA**

El plan de mejoramiento va acompañado de recursos financieros y humanos. La cabeza principal de la organización es quien debe empezar por cambiar el esquema organizativo, se podría considerar el cambio personal o capacitaciones.

## BIBLIOGRAFIA

- Asociación de Técnicos de Informática España. (2010). Sistema de Gestión Integrado según las Normas ISO 9001. *Redalyc*, 27.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *Gestión de Calidad de los Servicios ISO 9001:2008* (Primera ed.). Cartagena, Colombia: Eumed.
- Hernández, L., & R, A. (2009). Gestión de la Calidad y Gestión del Conocimiento. *Redalyc*, 29.
- Mateo, R. (21 de 08 de 2009). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 15 de 10 de 2015, de Suprema Qualitas: [www.qualitytrends.squalitas.com](http://www.qualitytrends.squalitas.com)
- Universidad de Concepción. (2008). Gestión de Calidad en el Mantenimiento Vial. *Redalyc*, 105.

Machala, 29 de Octubre del 2015

**Yo, Wilton Eduardo Romero Black, con cedula de identidad 0703296251  
docente de la unidad Académica de Ciencias Empresariales  
Universidad Técnica de Machala**

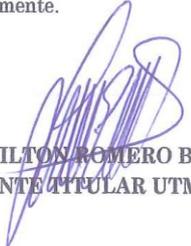
### CERTIFICA

The screenshot displays the URKUND web interface. At the top, it shows the document name 'Jose Guerrero trabajo.docx' and a similarity score of 7%. Below this, there is a 'List of sources' table with columns for Rank and Path/Filename. The main content area shows a similarity score of 58% and a detailed description of the document's content, which is a project plan for 'CONSTRUCCION DE LA CIUDAD MACHALA'. The description includes the purpose of the plan, the company's role, and the specific activities involved in the construction project.

Que, según informe del análisis de Similitud “URKUND” de la solución del caso práctico desarrollado por **José Edmundo Guerrero Guerrero** cuyo tema “**DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDAN LOS CLIENTES INTERNOS DE LA CONSTRUCTORA IBERCONSA DE LA CIUDAD MACHALA**”, generado el 29 de Octubre del 2015 cuyo resultado es del 7%, lo cual cumple con los parámetros establecidos para la aptitud de graduación de Ingeniero Comercial Mención Administración de Empresas.

Es todo lo cuanto puedo indicar en honor a la verdad, pudiendo usar el presente en los trámites legales para su beneficio.

Atentamente.

  
**Ing. WILTON ROMERO BLACK**  
**DOCENTE TITULAR UTMACH**