

Artículo científico

Proceso Administrativo para la Atención al Cliente de la Empresa Est- Solutions de la Ciudad de Estelí, en el Período 2019- 2020¹

Almendares Rugama Lez Judith²
Blandón Rugama Cinthya Lucia³
Mileydi Lisseth Benavides Núñez⁴

RESUMEN

Este artículo presenta los principales resultados de la investigación del Proceso administrativo para la atención al cliente que se realizó en la empresa EST- Solutions ubicada en la ciudad de Estelí, período 2019-2020. Este estudio analizó los cinco pilares fundamentales de la administración como son: planeación, organización, dirección, integración de personal y control. La empresa presenta problemas en el funcionamiento del proceso administrativo, igualmente no tenía definida su filosofía empresarial, la deficiente comunicación con sus colaboradores, carencia de un manual de funciones, y falta de un programa de inducción sobre sus funciones para el empleado. La investigación es de tipo cuali-cuantitativa. Se aplicaron entrevistas al personal de la empresa y encuestas a los clientes. Los resultados demuestran que la capacidad y calidad de los técnicos en la atención de sus clientes, se logra con las capacitaciones y la experiencia técnica. Se comprueba la hipótesis que expresa “la planeación entre los colaboradores incide positivamente en la atención al cliente de la empresa Est-Solutions”. El estudio propone estrategias para mejorar la gestión administrativa en la empresa como: capacitación al personal para la mejora en la comunicación con los clientes, establecer metas para el servicio al cliente, evaluar las necesidades del cliente, mejorar en la atención al cliente e Innovar en sistemas que potencialicen la empresa.

Palabras claves: Empresa, proceso administrativo, atención al cliente.

¹ Este artículo se basa en la investigación titulada: Proceso Administrativo para la Atención al Cliente de la Empresa Est- Solutions de la Ciudad de Estelí, en el Período 2019- 2020. Para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresa por la UNAN- Managua, FAREM-Estelí.

² UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: lezalmendares13@gmail.com

³ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: cinthyablandon65@gmail.com

⁴ Doctora en Ciencias Sociales y docente titular de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: beverly.castillo@yahoo.com

⁵ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico:benavidesmileydi17@gmail.com

**OPERATION OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS (PLANNING,
ORGANIZATION, DIRECTION AND CONTROL) FOR THE CUSTOMER SERVICE
OF EST- SOLUTIONS IN THE CITY OF ESTELÍ, IN THE PERIOD 2019-2020**

ABSTRACT

This article presents the main results of the investigation of the Administrative Process for customer service that was carried out in the EST-Solutions company located in the city of Estelí, period 2019-2020. This study analyzed the five fundamental pillars of administration such as: planning, organization, direction, integration of personnel and control. The company presents problems in the functioning of the administrative process, it also had not defined its business philosophy, poor communication with its collaborators, lack of a manual of functions, and lack of an induction program on their functions for the employee. The research is qualitative-quantitative. Interviews with company staff and customer surveys were applied. The results show that the capacity and quality of the technicians in serving their clients is achieved with training and technical experience. The hypothesis that expresses “the planning among the collaborators has a positive impact on the customer service of the Est-Solutions company” is verified. The study proposes strategies to improve administrative management in the company such as: training staff to improve communication with customers, setting goals for customer service, assessing customer needs, improving customer service and Innovating in systems that enhance the company.

Keywords: Company, administrative process, customer service

INTRODUCCIÓN

La empresa Est- Solutions se crea bajo la figura jurídica de una sociedad anónima, y tiene su sede en la ciudad de Estelí. Actualmente se dedica a la comercialización de productos tales como: venta de repuestos de equipos computarizados y servicios técnicos, así como a la innovación tecnológica dentro de su quehacer empresarial. Sus servicios y productos son demandados debido al desarrollo que ha tenido el país, en el manejo de diversas tecnologías móviles. En esta empresa laboran 11 trabajadores, distribuidos en las áreas de: taller, ventas, contabilidad y administración. Est-Solutions, está ubicada en el centro de la ciudad de Estelí, lo que hace posible que la venta de sus productos y servicios tengan gran demanda por sus pobladores, por el fácil acceso y rapidez para dar soluciones a las necesidades de sus clientes.

Este estudio contribuye a los propietarios de la empresa para identificar los puntos débiles en la atención al cliente y que requieran un mejor desempeño de los colaboradores, corregir sus debilidades en los procesos utilizados, para garantizar productos y servicios de calidad, que sean satisfactorios para los consumidores y que generen la estabilidad y el desarrollo económica para la empresa.

El proceso administrativo es fundamental en una empresa de bienes o servicios, y abarca: planeación, organización, integración del personal, dirección, control. En la actualidad la empresa presenta problemas en el proceso administrativo que dificultan el adecuado funcionamiento de sus procesos empresariales, a pesar de haber logrado su incursión en el sector tecnológico ha perdido terreno porque el proceso se ejecuta es deficiente afecta su operatividad.

La empresa carece de planeación estratégica, lo que provoca un retraso en su crecimiento económico, no se tiene bien definida una filosofía clara en cuanto a misión, visión, valores y objetivos empresariales que identifiquen, sin embargo, esto permite estabilidad, coherencia en las operaciones y empoderamiento en la búsqueda de ventajas competitivas, liderazgo y aplicación de estrategias que contribuyen al desarrollo y crecimiento económico de Est- Solutions.

La organización dentro de la empresa se presentan fallas en la ejecución de las tareas asignadas, los trabajadores no están siendo informados debidamente en su quehacer empresarial. Lo anterior conlleva a que su desempeño esté enfocado en cumplir de forma impredecible los trabajos asignados, y afecta el hecho de estar comprometidos, de igual forma no desarrollan un sentido de pertinencia, que facilite un desempeño eficiente y eficaz por parte de sus empleados.

Se carece de un manual de funciones, dos o más empleados realizan las mismas labores, independientemente de su cargo, por lo tanto, las actividades no se desarrollan en un ambiente que permita alcanzar la eficiencia y eficacia, por ejemplo, el responsable de caja, también atiende y muestra los productos al cliente, y eso atrasa su trabajo y sus actividades resultan ser poco eficiente.

A esto se suma, el problema del control en la empresa, como es el caso del inventario que no lleva una sola persona, no existe un control específico, no se controla el stock mínimo de productos y esto provoca falta de existencias de diferentes mercancías y no siempre se cubre la demanda de los clientes. Las irregularidades en la organización de inventario, conlleva al desorden interno, no se tiene un sistema que registre la entrada y salida de productos, obteniendo pérdidas

monetarias, clientes insatisfechos, problemas de envíos de productos, entre otros. Estas situaciones provocan una pérdida de clientes, y la disminución en el crecimiento económico de Est- Solutions.

El control de las operaciones de la empresa es deficiente, se debe al desconocimiento del administrador sobre mecanismo para ejecutarlo de forma correcta y por la ausencia de políticas relativas al personal, no se realizan evaluaciones al desempeño del talento humano, por lo tanto, no se puede medir la eficiencia en la ejecución de las actividades que realizan los empleados y el grado de complejidad de las mismas.

También se dan dificultades de dirección empresarial la incorrecta administración de Recursos Humanos, contratando personal con poca experiencia, esto provoca una mala planeación de las tareas.

La empresa no cuenta con un programa de inducción específica de los conocimientos previos al empleado de las funciones que debe realizar cuando ingresa a su puesto de trabajo, falta de capacitación para la mejora continua y la no ejecución de políticas que permitan mantener un personal motivado; esto afecta el cumplimiento de tareas asignadas, disminuye la calidad de la gestión empresarial, y pone en riesgo la satisfacción de los clientes.

La estructura organizacional de la empresa es inadecuada, existe confusión en la división de funciones, una delimitación clara de las responsabilidades, lo que ocasiona que los empleados asuman tareas que no les corresponde. Por ello, la hipótesis que guía este expresa: “La planeación entre los colaboradores incide positivamente en la atención al cliente”

Esta investigación se centra en tres ejes teóricos: empresa, proceso administrativo y cliente con el fin de analizar el funcionamiento del proceso administrativo.

MATERIAL Y MÉTODO

De acuerdo al nivel de conocimiento, esta investigación es aplicada porque analiza la problemática del proceso administrativo en la atención al cliente en la Empresa Est-Solutions, y se proponen acciones para la mejora de la eficiencia empresarial.

Esta investigación de acuerdo al enfoque filosófico es un estudio cuali-cuantitativo o mixto porque analiza a profundidad el proceso administrativo en la empresa Est-Solutions, y se comprueba la relación entre las variables.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron las entrevistas a 11 personal técnico, 1 al personal administrativo, 1 al gerente y 235 a clientes otra técnica utilizada fueron la encuesta la que se aplicó a 235 clientes.

El universo de estudio es la empresa Est-Solutions, que cuenta con 11 colaboradores. El tipo de muestreo de la investigación es no probabilístico, porque no todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Empresa Est- Solutions surge hace el 28 de octubre del 2012 en la ciudad de Estelí, como parte de un pequeño proyecto en el que se pretendía ingresar al mercado productos y servicios tecnológicos, además de un centro de estudio en apoyo a los jóvenes universitarios. Su propietario el Sr. Emir Saldaña Toruño, llevó a cabo el emprendimiento con capital propio que ascendía a unos \$ 500.00 dólares.

El punto seleccionado para la ubicación de la empresa en el centro de la ciudad de Estelí., Sus instalaciones incluyen una oficina para gerencia, área administrativa, área de taller de mantenimiento y área de atención al cliente. Primero, se instaló como un centro de estudios informáticos, logrando tener una demanda significativa de la población esteliana, y las utilidades ayudaron en gran medida a solventar las inversiones realizadas por su propietario.

Su misión de la empresa es desarrollar sistemas informáticos con el objetivo de darle una respuesta automatizada a los clientes, nuestra prioridad es proporcionar a los clientes calidad, tranquilidad, confidencialidad y seguridad en la empresa.

En la empresa Est-Solutions se trabaja con la visión de posicionarse en el departamento como una empresa líder que colabora con la prosperidad y desarrollo, apoyando a la comunidad de la pequeña y mediana empresa en el avance y desarrollo de sus negocios.

El área administrativa está distribuida de la siguiente manera:

- Gerente general: Que se encarga de ver por los intereses fundamentales de la empresa conformando el crecimiento de dicha empresa, administrador: es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizadas en la empresa.
- Recursos Humanos: desarrolla la actividad de ver por la gestión personal de cada trabajador desde sus documentos de contratación hasta los derechos como persona laboral en la empresa.
- Área técnica: personal que su responsable de acatar las órdenes laborales mediante una referencia que se va a realizar en la empresa sobre un trabajo asignado.

La planeación en la empresa Est-Solutions

Para Est – Solutions los programas y presupuestos con llevan a la recopilación de la secuencia de actividades y el tiempo necesario para la implementación de cada una de ellas, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos en tiempo y forma, es importante mantener una información actualizada donde se indique el avance de estas actividades, de esta manera se logra el orden y el control de las mismas.

“Para Est-Solution planificar permite prevenir problemas que se pudieran presentar o, en su defecto, tener tiempo para solucionar, utilizar el tiempo adecuadamente, alcanzar las metas propuestas en menos tiempo, motivación y autodisciplina aplicada a cada uno de los colaboradores. Todo esto ha llevado en gran parte al posicionamiento de la empresa

brindando una ramificación de productos y servicios de alta calidad.” (Emir Saldaña Toruño. Gerente Propietario de Est- Solutions. Octubre 2020)

El proceso de evaluación de los planes en la empresa Est-Solutions se desarrolla en función de la recopilación y análisis de datos de las diferentes actividades que se ejecutan, con el fin de poder tomar decisiones acerca de los cambios estratégicos que se pueden aplicar o bien evaluar si los objetivos planeados se cumplen en tiempo y forma.

Se establecen metas a corto y largo plazo y se analiza el avance y logro de las metas, se analiza el porcentaje de venta y se actualiza el inventario para que no falte el abastecimiento de la misma. Se analiza si las actividades programadas han contribuido al cumplimiento de los planes, además las actividades han podido ser revisadas y mejoradas durante su desarrollo.

La toma de decisión de la empresa Est- Solutions que desarrolla el proceso, tiene dos etapas principales: en la etapa de la identificación del problema, la información acerca de las condiciones organizacionales de la empresa, para determinar si el desempeño es satisfactorio y para diagnosticar la causa de las desventajas. La etapa de la solución del problema, se da cuando consideran los cursos de acción alternos; selecciona e implementa una alternativa para la mejora.

La empresa cuenta con un gerente general que cumple con todas las características de un líder, tiene la capacidad de influir, motivar y organizar a todos los colaboradores que trabajan dentro de Est – Solution, es la persona idónea para llevar a cabo las diferentes acciones que permiten lograr fines y objetivos que involucran a todo el personal en un marco de principios y valores que caracterizan a la empresa.

“Un aspecto importante para la supervivencia y desarrollo de las organizaciones es conocer al recurso humano con el que se trabaja. El liderazgo tiene que ver con la capacidad de tomar riesgos y proporcionar ideas innovadoras, es decir no solo se trata de dar órdenes sino de tener una visión a futuro, es importante saber llegar a los trabajadores y saber comunicar cuales son las actividades a desarrollar para cumplir las metas y que la empresa de resultados. Un líder aprende sobre la profesión de cada una de las personas en su entorno, promueve las relaciones interpersonales, asume responsabilidades, crea un buen ambiente laboral y sobre todo conoce las funciones de cada puesto de trabajo. (Entrevista con Isaac José Blandón Sovalbarro. Gerente)

Según el gerente de la empresa el éxito lo define las buenas relaciones que se tengan con los trabajadores y esto a su vez mejora el rendimiento en las tareas que se asignan, puesto que la disposición para ejecutar las tareas se da con el mejor ánimo. Es indispensable que al igual que se capacita los trabajadores para mejorar sus técnicas de trabajo, el líder refuerce sus conocimientos para influir de forma más positiva a sus subordinados.

La gestión de los clientes

Según la caracterización de los clientes de Est-solutions, en su mayor parte son del sexo femenino, universitarias, trabajan de forma permanente, no trabajan o su empleo es temporal, el ingreso

promedio es de 10,000 C\$ y en su mayoría usan la tecnología para el trabajo y además adquieren los productos y servicios de contado.

Para Est-solutions los clientes constituyen sus pilares fundamentales, son la base sobre la cual se sostiene el desarrollo y crecimiento de la misma, por ello la implementación de diferentes técnicas y estrategias que tienen como objetivo generar bienestar y satisfacción a los consumidores es un reto que ayuda a mantener la fidelización y la captación de nuevos compradores, no es suficiente recibir y atender a un cliente se debe ir más allá, para que estos depositen su confianza y seguridad en los productos y en la organización que se representa.

El cliente se acerca a la empresa e inmediatamente es abordado por el dependiente, quien le interroga sobre la necesidad que presenta en la adquisición de un producto, luego se presenta una serie artículos de diferentes modelos y marcas. De ser un servicio de instalación de un equipo de cámaras, se presenta al cliente un presupuesto de gastos de artículos y mano de obra, además, se le orienta el modo de uso del servicio y se le brinda servicio de mantenimiento periódico.

Las normas de control interno que aplica la empresa

La empresa Est- soluciones se propone anualmente metas y designa tareas a sus colaboradores que se regulan mensualmente, se analiza las ventas del año anterior para proyectar un aumento en el año actual que varía de un 20% a un 30%, se mantiene el margen de precios para equilibrar la situación económica del país, se aplican descuentos y abastecemos a otras pequeñas empresas.

En la relación a los servicios se procura elevar el nivel de calidad y responder en tiempo y forma con los servicios encomendados. En relación a las políticas para la seguridad de los productos vendidos se establecen garantías que protejan al cliente de cualquier falla que pueda presentar el artículo o servicio prestado.

En relación a la línea de acción orientada al mercadeo se establece un presupuesto para la promoción de diferentes servicios que se prestan, también para el correcto cumplimiento de las garantías. Cuenta con un procedimiento de procesos internos automatizado que lleva el control de inventario, facturación, control de órdenes de taller, control de órdenes de trabajo, al cual se le da seguimiento para supervisar el tiempo y resultados esperados en la satisfacción de los clientes, se designa un supervisor que maneja el control interno para mantener la calidad de los servicios. Se designa personal para cada tarea y las herramientas necesarias para facilitar el trabajo.

Las normas de racionalización se definen según el tipo de trabajo en el caso de los servicios se desarrolla un programa de trabajo lo que permite maximizar el tiempo de trabajo.

El costo de los servicios que proporciona Est – Solutions, incluye los gastos reales, directos e indirectos, calculando un margen de beneficio razonable, para detallar estos costos se requiere de la aplicación específica de técnicas y procedimientos tanto contables como administrativos, para los cuales la empresa toma en cuenta los desembolsos para pago del personal, insumos y otros

recursos que se necesitan incorporar para llevar a cabo la comercialización de productos y servicios, comprometidos para ofrecer el mejor de los servicios a los compradores.

El proceso de reclutamiento de los colaboradores

El recurso humano que labora para la empresa Est-solutions está compuesto por el gerente, administrador, responsable de recursos humanos, personal técnico y el personal de limpieza. En el departamento de Recursos Humanos se ejecutan diferentes procesos que se llevan a cabo desde el proceso de reclutamiento, selección, y contratación de personal, hasta que un colaborador decide retirarse de la empresa, es muy importante ya que este departamento ayuda a conseguir los objetivos estratégicos que permiten mejorar su eficiencia y efectividad.

La evaluación al desempeño es considerada como una de las etapas más importantes dentro de una organización, ya que es la que permite verificar el grado de cumplimiento de los objetivos planeados para cada puesto de trabajo, mediante la aplicación de la evaluación la empresa adquiere información básica que le permitirá tomar decisiones justas. A partir del rendimiento y la conducta de los trabajadores evaluados se comprobará la competencia y la excelencia con que realizan el trabajo, pero sobre todo el aporte significativo para el negocio y de qué forma contribuyeron para alcanzar las metas y los objetivos propuestos.

El sistema que utiliza la empresa para medir el desempeño de sus trabajadores es por medio de trabajos encargados cada mes y según el tiempo invertido en la realización del servicio y la calidad de los mismos, del mismo modo la venta de productos en la empresa, lo que se determina por medio de la facturación.

Los colaboradores de la empresa desempeñan sus labores dentro de un ambiente laboral seguro y tranquilo, las instalaciones prestan las condiciones necesarias para que estos desempeñen sus actividades de una manera eficaz y eficiente. La empresa garantiza unas condiciones físicas, medioambientales y organizativas acorde a las exigencias del mercado laboral, puede decirse entonces que cumple con todas las medidas estipuladas tanto el código laboral como lo establecido en la ley 618 Ley de higiene y seguridad laboral.

Para Est – Solutions, las capacitaciones forman parte de un proceso que se aplica en la mayoría de las organizaciones sean grandes, medianas, o pequeñas, estas suministran información y conocimientos necesarios para que las personas desempeñen satisfactoriamente un trabajo determinado, además de proporcionar habilidades y destrezas que incorporaran en su labor, se considera que es la estrategia que beneficia no sólo al empleado sino también a la organización en general, ambos en conjunto se encaminan para lograr los objetivos y las metas propuestas.

Con la aplicación de la capacitación, se consigue el fin último de toda organización que es mejorar en todo su ámbito la ejecución de su misión y permitir que se lleve a efecto con plena disposición y armonía. Es una realidad que toda institución necesita capacitar a su personal, para que realice el trabajo con efectividad y eficiencia. El personal nuevo debe ser sometido constantemente a períodos de entrenamiento, pero, también es necesario entrenar al personal que ya tiene tiempo dentro de la organización, incluso a los directivos; para la mejora, innovación y calidad de la misma.

Los trabajadores de la empresa son capacitados en temas como instalación de circuitos cerrados, seguridad y soporte informático y el periodo de las capacitaciones en un intervalo de dos a tres meses.

Es importante conservar un balance entre los cinco pilares de la administración (planeación, organización, dirección, control y Recursos Humanos), ya que al enfocarse solo en determinados pilares induciría a la ineficacia en las actividades empresariales, situación que afectaría de manera general a toda la empresa.

“Las normas de control interno que se aplican en esta empresa están en función de redefinición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, siempre y cuando se amerite un cambio, además de la formulación de estrategias para el desarrollo de planes operativos que sean necesarios, cumplimiento de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos internos, delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad. La adopción de normas también las ponemos en prácticas para la protección y utilización racional de los recursos tanto humanos como materiales. (Entrevista con Isaac José Blandón Sovalbarro. Gerente)

Evaluación de la atención por parte del cliente de la Empresa Est – Solutions

Según la caracterización de los clientes de Est-solutions en su mayor parte son del sexo femenino, universitarias, trabajan de forma permanente, el ingreso promedio es de 10,000 C\$, en su mayoría usan la tecnología para el trabajo y adquieren los productos y servicios de contado.

Los clientes valoran la atención recibida por el personal de la empresa, en un 15.5% se expresó totalmente satisfecho, un 60% dice estar satisfecho, un 21% dijo estar algo satisfecho, y apenas el 1.6% está insatisfecho.

Que los resultados respondan en su mayoría digan estar satisfecho significa que el trabajo de la empresa, aunque no alcanza los máximos valores en atención al cliente se mantienen en los parámetros aceptables.

La calidad del trabajo evaluado por los clientes, el 61.2% lo considera satisfecho, un 22.9% poco satisfecho, y apenas un 2.4% nada satisfecho. Esto indica que los colaboradores de la empresa demuestran estar capacitados para las tareas que se les designan.

En relación a la calidad del trabajo, el 61.2% dijo estar muy satisfecho, el 22.9% poco satisfecho y el 2.4 % nada satisfecho. La calidad del trabajo es un hecho que se valora con el tiempo de duración que este tenga, desde que es realizado lo que significa que la empresa responde muy bien en sus tareas asignadas.

Sobre la atención recibida en el negocio, el 15.5% de los clientes se expresó totalmente satisfecho, un 60% dice estar satisfecho, un 21% dijo estar algo satisfecho, y por último el 1.6% expreso estar insatisfecho.

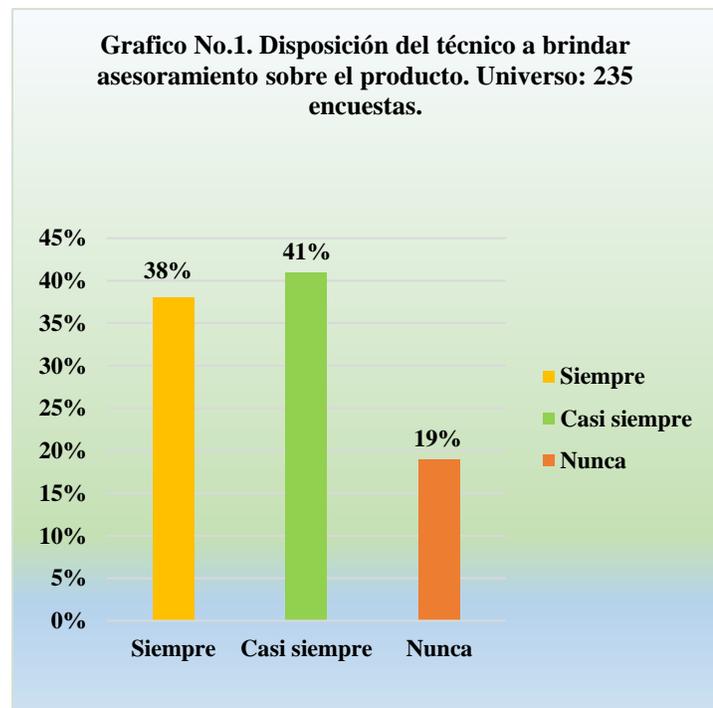
“La atención en los negocios es primordial, pero muchas veces no conocemos los términos que se manejan en esta parte de la tecnología, quizás es una razón por la que considero que la atención es regular, aunque siendo sincera los vendedores informan beneficios y garantías que tenemos al comprar un producto en particular”

La hipótesis de esta investigación expresa: La planeación entre los colaboradores incide positivamente en la atención al cliente de la empresa Est-Solutions de la ciudad de Estelí, en el período 2019- 2020. Para la comprobación de la hipótesis se tomaron las variables ¿Cómo percibe el profesionalismo en la comunicación por el personal de la empresa? y ¿Cómo valora la rapidez de la atención que ofrece Est-Solutions?, para comprobar la percepción de los clientes en relación la planeación de la empresa para la atención a los clientes lo que resulto aceptable, puesto que según Rho de Spearman en el coeficiente de relación es de .729 estando por encima del 0.05 que se estipula para ser aceptada.

“La visión es ser líderes en el comercio de productos y servicios tecnológicos, como empresa apoyamos en avance personal, y nos sentimos comprometidos con nuestros clientes, ayudándolos con el avance informático para darnos a conocer en todo el departamento.” (Sobalvarro I. J., 2020)

En relación a la atención directa al cliente, un 41% afirma que casi siempre se le brinda asesoramiento al momento de realizar una compra, lo que facilita que el cliente sea más selectivo. Otro 38.4% especifica que siempre le han dado una buena información sobre el producto que compra, lo que hace posible que el cliente hoy día sea el que tiene el poder y la decisión de compra, por ultimo un 19.2% respondió que nunca ha recibido esta atención.

“La mayoría de las veces que he comprado productos en este local me han sabido explicar la forma como lo voy a usar, para que la durabilidad sea mayor, eso es importante ya que uno sabe qué tipo de producto es el que está comprando” (Cliente. Est-solutions).



Esto significa que la mayoría de los clientes están satisfechos con las condiciones que les brinda la empresa y que, aunque no alcanzan el margen de la excelencia el trabajo realizado ha sido suficiente para mantener a los clientes complacidos.

En relación a la atención directa al cliente, un 41% afirma que casi siempre se le brinda asesoramiento al realizar una compra, lo que facilita que el cliente sea más selectivo, en tanto un 38.4% especifica que siempre le han dado una buena información en relación al producto que compra lo que hace posible que el cliente hoy día tiene la decisión de compra, por ultimo un 19.2% respondió que nunca ha recibido esta atención.

“La mayoría de las veces que he comprado productos en este local me han sabido explicar la forma como lo voy a usar, para que la durabilidad sea mayor, eso es importante ya que uno sabe qué tipo de producto es el que está comprando”.

La atención brindada por los vendedores de esta empresa es excelente ya que un 54.7% de las personas encuestadas afirman que el tiempo de espera para ser atendidos oscila entre 5 y 10 minutos, otro 22.9 % respondió que espera entre 10 y 20 minutos, el 4.1 % espera entre 20 y 30 minutos y un 17.6% afirma que la atención es inmediata. (Tabla No.20)

“Yo considero que la atención es rápida en el momento, lógicamente que cuando en la tienda hay varios compradores pues hay que esperar un poco o nuestro turno para ser atendidos, pero no es tanto, máximo unos 10 o 15 minutos cuando mucho, es comprensible que los vendedores realicen ese proceso” (Cliente de la empresa)

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|--------------------|------------|------------|
| Válido | De 5-10 minutos | 130 | 54.7 |
| | De 10-20 minutos | 54 | 22.9 |
| | De 20-30 minutos | 8 | 4.1 |
| | Atención inmediata | 41 | 17.6 |
| | Total | 233 | 99.2 |
| Perdidos | Sistema | 2 | 0.8 |
| Total | | 235 | 100.0 |

Un 54% de los compradores considera que los colaboradores están comprometidos con esta empresa, lo que permite que se brinde un servicio de calidad, mientras que un 46% explica que los trabajadores realizan su trabajo tal y a como le es encomendado.

“Cada persona trabaja por que tiene necesidad esa es una realidad que no la podemos ocultar, raro son los trabajadores que se apegan a los principios de la organización para la que trabajan o se identifican con ella” (Entrevista a Juan Pérez. 23 de septiembre 2020)

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|--------------------|------------|------------|
| Válido | Una vez por semana | 16 | 6.5 |
| | Una vez por mes | 30 | 13.5 |
| | Dos veces al año | 28 | 12.7 |
| | Solo una vez | 80 | 33.9 |
| | Esporádicamente | 79 | 32.7 |
| | Total | 233 | 99.2 |
| Perdidos | Sistema | 2 | .8 |
| Total | | 235 | 100.0 |

Según la tabla No.1, la frecuencia de compra de productos en la empresa un 6.5% lo hace una vez por semana, el 13.5% una vez por mes, el 12.7 % dos veces al año, el 33.9% solo una vez y 32.7% esporádicamente. Esto demuestra que la mayoría de clientes son nuevos en la empresa.

“Los clientes que visitan éste negocio por lo general son personas que nunca nos habían visitado, pero también nos visitan pequeñas empresas que necesitan de nuestros productos o servicios al menos una vez por semana, a ellos los consideramos como clientes leales”.
(Juan José Jarquín Sevilla. Responsable del área técnica. Octubre, 2020).

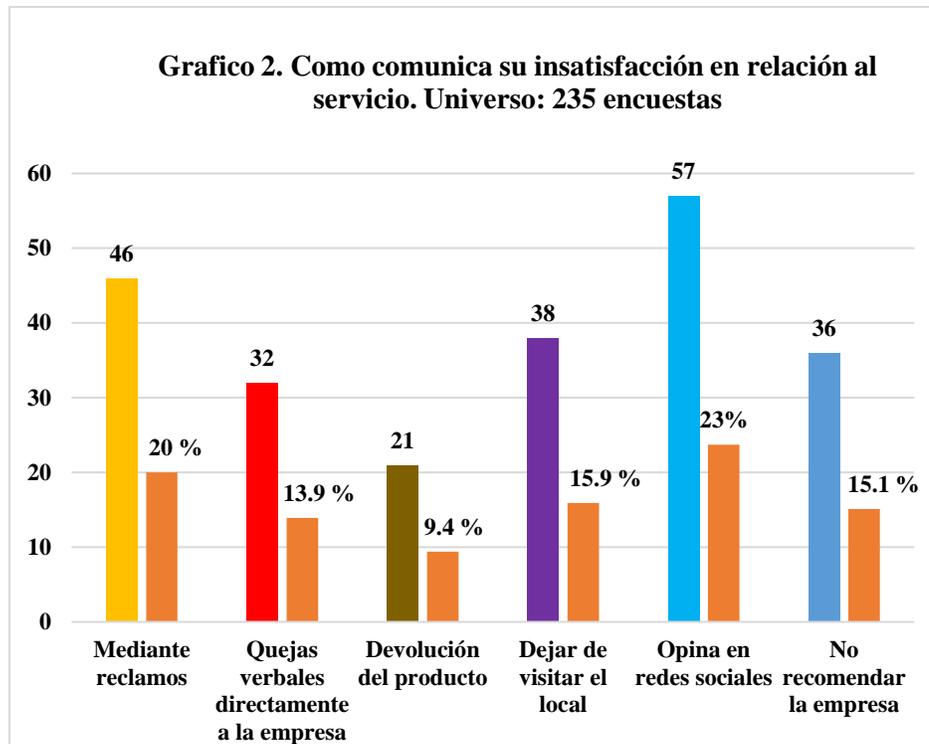
Según la tabla No.2, el 68.9% de los encuestados respondieron que lo que más les gusta de la empresa Ets-Solutions es la calidad de sus productos, a otro 63.4% le gusta la infraestructura del local, otro 62.5% los precios accesibles, un 57.4% la atención del personal, y el 56.1% las promociones y ofertas.

| Tabla No.2. Lo que más le gusta de la Empresa Est-solutions. Universo: 235 encuestas | | |
|---|-------------------|-------------------|
| Servicios | Frecuencia | Porcentaje |
| Calidad de los productos | 162 | 68.9 |
| Infraestructura | 149 | 63.4 |
| Precios accesibles | 147 | 62.5 |
| Atención del personal | 135 | 57,4 |
| Promociones, ofertas | 132 | 56.1 |
| Accesibilidad | 116 | 49.3 |
| Variedad de productos | 114 | 48.5 |
| Condiciones del local | 65 | 27.6 |

“La mayoría de personas que compramos algunos productos en este negocio lo hacemos por la facilidad de llegar aquí, sin incurrir en tantos gastos de transporte, además los precios están un poco cómodos y los productos que hasta el momento he comprado me han salido de buena calidad” (Cliente de la empresa Est – Solutions).

La percepción de los clientes sobre las promociones, un 67.3 % de los clientes lo clasifica como bueno, otro 24.5 % es excelente y para el 16% dijo es malo, lo que plantea que la empresa tiene retos que superar para llegar a la excelencia.

“He tenido la experiencia de venir a comprar en varias ocasiones diferente producto en este local y me he beneficiados de muchas promociones como los descuentos, la instalación de servicios gratuitos, y la entrega a domicilio hasta la puerta de mi casa, es por eso que prefiero comprar aquí ya que conozco los posibles beneficios que puedo tener con mi compra” (Cliente entrevistada de Est-Solutions).



De acuerdo con las evaluaciones que realiza la empresa después de que un cliente ha comprado un producto o servicios un 23.7 % afirma que mediante las redes sociales logra expresa su insatisfacción, el 20 % lo hace mediante reclamos, un 15.9 % deja de visitar el local, el 15.1% dijo no recomendar la empresa, el 13.9 % dijo que lo hace mediante quejas verbales a la empresa y un 9.4% devuelve el producto.

Es evidente que la empresa es abierta para mejorar su servicio, permitiendo que los clientes expresen su inconformidad por los medios que se les facilite más como usuarios de sus servicios, con el objetivo de mejorar la atención a sus clientes.

“En algunas ocasiones he recibido mensajes de texto donde me preguntan si el servicio está funcionando bien, también he tenido la oportunidad de regresar al negocio para que me cambien un producto fallado siempre dentro del límite del tiempo de garantía, creo que estas acciones que hacen permiten que un cliente vuelva a comprar aquí o bien recomendarlos con otras personas” (Cliente de la empresa Est – Solutions.

“La visión es ser líderes en el comercio de productos y servicios tecnológicos, como empresa apoyamos en avance personal, y nos sentimos comprometidos con nuestros clientes, ayudándolos con el avance informático para darnos a conocer en todo el departamento.” (Isaac Sobalvarro. Administrador de Est- Solutions. Octubre 2020)

Propuesta de estrategias para mejorar el funcionamiento administrativo en la atención al cliente en la Empresa Est-Solutions

En este punto se realizará un análisis de las principales debilidades, amenazas, fortalezas, y oportunidades (DAFO) de la empresa Est - Solutions, con el objetivo de determinar las estrategias a ser sugeridas a partir del estudio realizado.

| ANÁLISIS DAFO | |
|---|---|
| Análisis Interno | Análisis Externo |
| <p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tiene manual de funciones • Demoras en la atención al cliente. • Dificultad para tomar de decisiones. • Disminución de la participación en el mercado • Falta capacitación s/ atención al cliente. • Planes de desarrollo sin presupuesto. • Condiciones en infraestructura inadecuada en la atención al cliente. | <p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo consumo de parte de los clientes. • Crisis económica actual. • Inestabilidad sociopolítica del país. • Ingreso al mercado de nuevos productos de los competidores. • Alza de los impuestos. • Baja demanda de servicios tecnológicos. • Aranceles elevados en importación o exportación de productos. |
| <p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica. • Local propio. • Asesoría profesional por técnicos. • Excelente imagen empresarial. • Variedad de productos. • Servicios a domicilio. • Calidad en los productos y servicios. • Habilidades técnicas eficientes. • Sistema de ventas efectivo. • Usos de redes sociales para la publicidad. • Capacitación a colaboradores en temas de tecnología. | <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación nuevo segmentos de mercado. • Crecimiento en el mercado tecnológico. • Acaparar nuevos productos para mantener la fidelidad de la clientela. • Empezar nuevos servicios. • Productos/servicios innovadores. • Flexibilidad de costes. |
| | <p>Aspectos Negativos</p> <p>Aspectos Positivos</p> |

Las estrategias propuestas para la mejora del proceso administrativas en función de la atención al cliente que solicita los servicios de la empresa Est-solutions son:

Estrategia 1: Capacitar al personal para la mejora en la comunicación con los clientes.

Objetivo: Preparar al personal para que utilice un lenguaje apropiado que pueda adaptarse a los diferentes clientes del negocio.

Actividades:

1. Implementación de capacitaciones en función de la comunicación con el cliente para mejorar la calidad y afectividad de los colaboradores de la empresa.
2. Promoción de charlas sobre diferentes tipos de clientes con el fin de mejorar estrategias de marketing.
3. Especialización de los colaboradores de la empresa en temas específicos de su especialidad para mejorar la calidad de los servicios.

Estrategia 2: Establecer metas para el servicio al cliente.

Objetivo: Crear una cultura de servicio que permita a la empresa la retención de los clientes con una estrategia diferenciada.

Actividades:

1. Diseño de promociones novedosas competitivas que estimulen a los clientes para permanecer en la empresa.
2. Asesoramiento al cliente en la selección del producto o servicio que necesita.
3. Ofrecer productos y servicios adicionales a los que el cliente comúnmente compra.
4. Motivación a los clientes para que regresen a la empresa.
5. Establecimiento de mecanismos de control que identifique a los clientes permanentes con el objetivo de estimular su fidelidad con descuentos en los productos.

Estrategia 3: Evaluar las necesidades del cliente.

Objetivo: Identificar los productos y servicios que los clientes demandan para su uso personal o empresarial.

Actividades:

1. Atención al cliente mediante una bienvenida agradable para ganar su confianza y fidelidad.
2. Identificación de las necesidades de los clientes para mejorar la propuesta de ventas de productos.
3. Identificación, por medio de encuestas en línea, las necesidades en servicios tecnológicos para ampliar los servicios brindados.
4. Comunicación telefónica para verificar la satisfacción del cliente y subir el nivel de calidad de los colabores de la empresa.
5. Plan de visitas a los pequeños negocios para garantizar el funcionamiento de los equipos comprados y mantener la fidelidad de los clientes a la empresa.

Estrategia 4. Mejora en la atención al cliente.

Objetivo: Mejorar la atención en los periodos con mayor afluencia de clientes.

Actividades:

1. Distribución del personal de venta para que brinden una atención inmediata a los clientes para lograr la eficiencia en el tiempo de atención.
2. Mejorar la comunicación en las líneas de mando para evitar la aglomeración de clientes dar respetas rápida a las demandas de los clientes.
3. Promoción de un lenguaje sencillo y positivo en la comunicación con los clientes y mejorar la calidad de las asesorías.
4. Demostrar una gestión organizada y profesional hacia el cliente y lograr la confianza en el trabajo a realizar.

Estrategia 5: Innovar en sistemas que potencialicen la empresa

Objetivo: Diseñar programas y sistemas innovadores que permitan la mejora continua en la planificación de la empresa.

Actividades:

1. Creación de una base de datos de los clientes actuales para lograr el movimiento de clientes activos en la empresa.
2. Actualización constante de los sistemas de comunicación con los clientes principalmente en las redes sociales.
3. Creación de un programa que lleve el control de inventario y de stock para estimular la competitividad de la empresa en productos y servicios brindados.
4. Utilización de las redes sociales para evaluar las relaciones de los colaboradores con clientes y mejorar el área de atención.
5. Nombramiento de un recepcionista para la atención de los clientes y mejorar la calidad del servicio en todo momento.

CONCLUSIONES

La organización de la empresa Est-solutions en función de la atención a los clientes, se preocupa por evaluar a los colaboradores en relación a los servicios brindados a estos, de igual forma se realizan encuestas y da seguimiento para verificar en relación a la satisfacción en los clientes de los productos y servicios brindados, igualmente se aplican garantías en los artículos que se ofrecen para seguridad en las compras que realizan los usuarios.

En relación al funcionamiento del proceso administrativo planificación, dirección, control y Recursos Humanos de la empresa Est- soluciones, esta se propone anualmente metas y designa tareas a sus colaboradores que se regulan mensualmente. Con respecto a los servicios se procura elevar el nivel de calidad y responder en tiempo y forma con los servicios encomendados. En relación a las políticas para la seguridad de los productos vendidos se establecen garantías que protejan al cliente de cualquier falla que pueda presentar el artículo o servicio prestado.

La línea de acción orientada al mercadeo se establece con un presupuesto para la promoción de diferentes servicios que se prestan, también para el correcto cumplimiento de las garantías. Las normas de racionalización se definen según el tipo de trabajo y en caso de los servicios, se desarrolla un programa de trabajo lo que permite maximizar el tiempo de ejecución de estos.

La capacidad de los técnicos en función de la atención de sus clientes, se da a partir de capacitaciones a los colaboradores en pro de mejorar la comunicación con estos. El personal de la empresa, responde en la atención a los clientes en un tiempo adecuado según la opinión de los encuestados.

Los asesoramientos brindados por los técnicos se adecuan eficientemente a las necesidades que presentan los clientes. Los encargados de instalar los servicios tecnológicos cuentan con los conocimientos necesarios para brindar un servicio eficiente a los clientes.

La empresa Est –Solutions determina que es importante que sus colaboradores se adapten a los constantes cambios organizacionales, para proporcionar un mejor servicio y, analizar cada aspecto lo que permita mantener una proyección de la empresa positiva y produzca la facilidad de aplicar un mecanismo de corrección y control de acuerdo a los objetivos planeados, y aprovechar al máximo las oportunidades que generen beneficios y garanticen el crecimiento empresarial.

Las estrategias propuestas que mejoren el funcionamiento de la atención a los clientes están orientadas para la facilitación en la comunicación, para potencializar la fidelidad de los compradores existentes. Además, establecen metas para el servicio al cliente que procure una atención rápida y segura del trabajo realizado, del mismo modo se evalúan las necesidades del usuario. Es indispensable la mejora en la atención al cliente, por último la innovación en creación de promociones y servicios de la empresa produce mayor atracción a consumidores existentes y nuevos prospectos.

BIBLIOGRAFIA

- Dubrin, A. J. (2000). *Fundamentos de la Administración*. Mexico.
- Fernández Arena, J. (1991). *El proceso administrativo* (2a. Edición ed.). México: Diana.
- Ferrell, O., Ferrell, L., & Hirt, G. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* (4ta Edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Gil Estallo, M. d. (2007). *Cómo Crear y Hacer Funcionar una Empresa*. Madrid.
- Goñi Zabala, J. J. (2014). *MENTEFACTURA*. Madrid: Diaz De Santos.
- Koontz, H. (2012). *Administración de una Perspectiva Global*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (2012). *Administración de una Perspectiva Global*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Kotler y Armstrong. (2017). *Fundamentos de Marketing* (pp. 10-11). Mexico: 6ta Edición.
- Longa, A. d. (2015). *Principios de la Planeación*. In A. d. Longa, *introducción a la Administración* (pp. 170-171). Mexico.
- López Dávila, E. (2019). *Proceso administrativo del área de producción de la Empresa "La Perla S. A." de la ciudad de Estelí, en el período 2018-2019 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN- MANAGUA/FAREM- ESTELÍ, Estelí.
- Navaza, C. L. (2012). *Estategias Empresariales*. Mexico.
- Osorio Gonzales, I. C. (2014). *El Proceso Administrativo y sus Efectos en los Establecimientos Educativos Privados en la ciudad de Quetzaltenango(Tesis de Pregrado)*. Universidad Rafael Landívar Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Palacios A., L. E. (1999). *Sabiduría Popular en la Empresa Venezolana* (1ra Edición ed.). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Porter, M. (2010). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. In M. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (pp. 255-260). Mexico: Amazon.
- Ruiz de Velasco, A. (2007). *Manual de derecho mercantil* (3ra Edición ed.). Madrid, España: Universidad Pontificia de Comillas.
- Sotomayor, A. A. (2014). *Administración de recursos humanos*. México.