



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA, AÑO 2025**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Melanny Joreley González Cabezas

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025**”, elaborado por la **Srta. Melanny Jorelcy González Cabezas**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

**Ing. Carola Alejandro, MSc.
Profesor tutor**

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Melanny Jorelcy González Cabezas** con cédula de identidad número **0957119811** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente

Melanny González

.....
Melanny Jorelcy González Cabezas

C.C. No: 0957119811

Dedicatoria

Le dedico este logro a Dios, a mis padres. Sra. Maritza Cabezas y al Sr. Felix González por ser parte fundamental de este proceso y darme la oportunidad de recibir una buena educación y motivándome día a día para no rendirme y lograr llegar a la meta.

Gracias Ing. Carola Alejandro por guiarme y brindarme su apoyo para que este trabajo de investigación sea realizado con éxito.

Y a mis amigos por ser parte de todo este proceso y brindarme su apoyo incondicional.

Melanny Jorelcy González Cabezas

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme culminar mi etapa universitaria con sabiduría e inteligencia, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser parte de mi formación profesional en la carrera Administración de Empresas.

A mis padres y hermanas por las palabras de aliento y motivación para poder lograr mi objetivo.

A los docentes y compañeros por compartir sus conocimientos, experiencias y apoyo durante el proceso académico.

Melanny Jorelcy González Cabezas

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Jose Palacios Mélendez, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc
PROFESOR TUTOR

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA

Índice

Resumen.....	14
Abstract.....	15
Introducción.....	16
Capítulo I.....	22
Marco referencial.....	22
Revisión de la literatura.....	22
Desarrollo de teorías y conceptos.....	25
Fundamentos legales.....	31
Capítulo II.....	34
Metodología.....	34
Diseño de la investigación.....	34
Diseño no experimental.....	34
Alcance descriptivo.....	34
Enfoque de la investigación.....	34
Métodos de la investigación.....	35
Método deductivo.....	35
Método inductivo.....	35
Método analítico.....	35
Población y muestra.....	36
Recolección y procesamiento de datos.....	37
Técnicas e instrumentos.....	37
Validación de instrumentos.....	39
Capítulo III.....	40
Resultados y Discusión.....	40
Análisis de la entrevista.....	40
Análisis de las encuestas a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.....	42

Análisis de los resultados de las encuestas de los clientes.....	56
Discusión.....	70
Propuesta.....	72
Conclusiones.....	76
Recomendaciones.....	77
Referencias.....	78
Apéndices.....	83

Índice de tablas

Tabla 1 Número de habitantes.....	36
Tabla 2 Tamaño de habitantes y probabilidad de ocurrencia	36
Tabla 3 Nivel de confianza, alfa y margen de error	36
Tabla 4 Matriz de tamaño muestral	37
Tabla 5 Edad de los Trabajadores.....	42
Tabla 6 Sexo de los trabajadores	43
Tabla 7 Medidas de seguridad.....	44
Tabla 8 Tareas diarias de acuerdo al tiempo estipulado	45
Tabla 9 Comodidad en el espacio físico.....	46
Tabla 10 Respeto de derechos laborales.....	47
Tabla 11 Incentivos por buen trabajo	48
Tabla 12 Capacitaciones para fortalecer habilidades	49
Tabla 13 Tiempo de espera adecuado.....	50
Tabla 14 Medición del tiempo de facturación.....	51
Tabla 15 Entrega de los productos pedidos en buen estado	52
Tabla 16 Conocimiento técnico de los trabajadores.....	53
Tabla 17 Orientación que se le ofrece al cliente.....	54
Tabla 18 Experiencia de los trabajadores.....	55
Tabla 19 Edad de los clientes	56
Tabla 20 Sexo de los clientes	57
Tabla 21 Condiciones seguras y confianza	58
Tabla 22 Atención eficiente.....	59
Tabla 23 Instalaciones cómodas y ordenadas.....	60
Tabla 24 Personal satisfecho	61
Tabla 25 Empleados motivados y comprometidos.....	62
Tabla 26 Personal capacitado	63
Tabla 27 Tiempo de espera del cliente	64
Tabla 28 Proceso de facturación.....	65
Tabla 29 Entrega rápida.....	66
Tabla 30 Conocimiento técnico del personal	67
Tabla 31 Orientación y recomendaciones	68

Tabla 32 Experiencia y trato del personal	69
Tabla 33 Matriz FODA	72
Tabla 34 Matriz CAME.....	73
Tabla 35 Plan de acción.....	74
Tabla 36 Diagrama de gantt	75

Índice de figuras

Figura 1 Edad de los Trabajadores de la ferretería de Fabrimar S.A.....	42
Figura 2 Sexo de los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.....	43
Figura 3 Medidas de seguridad de la ferretería Fabrimar S.A.....	44
Figura 4 Tareas diarias de acuerdo al tiempo estipulado en la ferretería Fabrimar S.A.	45
Figura 5 Comodidad en el espacio físico de la ferretería Fabrimar S.A.....	46
Figura 6 Respeto de derechos laborales en la ferretería Fabrimar S.A.....	47
Figura 7 Incentivos por buen trabajo en la ferretería Fabrimar S.A.	48
Figura 8 Capacitaciones para fortalecer habilidades en la ferretería Fabrimar S.A.	49
Figura 9 Tiempo de espera adecuado en la ferretería Fabrimar S.A.....	50
Figura 10 Medición del tiempo de facturación en la ferretería Fabrimar S.A.....	51
Figura 11 Entrega de los productos pedidos en buen estado en la ferretería Fabrimar S.A.	52
Figura 12 Conocimiento técnico de los trabajadores de la ferretería de Fabrimar S.A.	53
Figura 13 Orientación que se le ofrece al cliente en la ferretería Fabrimar S.A.....	54
Figura 14 Experiencia de los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.....	55
Figura 15 Edad de los clientes	56
Figura 16 Sexo de los clientes	57
Figura 17 Personal trabaja en buenas condiciones	58
Figura 18 Atención eficiente y oportuna	59
Figura 19 Instalaciones cómodas y ordenadas.....	60
Figura 20 Satisfacción del personal	61
Figura 21 Empleados motivados y comprometidos.....	62
Figura 22 Personal capacitado	63
Figura 23 Tiempo que espera el cliente	64
Figura 24 Proceso de facturación.....	65
Figura 25 Pedidos entregados rápidamente	66
Figura 26 Personal demuestra conocimiento técnico.....	67
Figura 27 Trabajadores brindan orientación al cliente.....	68
Figura 28 Experiencia de los clientes	69
Figura 29 Base de datos SPSS	100

Figura 30 Base de datos SPSS	100
Figura 31 Base de datos SPSS	100

Índice de apéndices

Apéndice 1 Matriz de consistencia.....	83
Apéndice 2 Cronograma de actividades tutoriales.....	84
Apéndice 3 Formato guía de entrevista.....	85
Apéndice 4 Formato guía de encuestas dirigida a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.....	86
Apéndice 5 Formato guía de encuestas dirigida a los clientes de la ferretería Fabrimar S.A.	89
Apéndice 6 Ficha del informe de opiniones a expertos.....	92
Apéndice 7 Ficha del informe de opiniones a expertos.....	93
Apéndice 8 Ficha del informe de opiniones a expertos.....	94
Apéndice 9 Certificado de validación de instrumentos.....	95
Apéndice 10 Carta Aval.....	96
Apéndice 11 Aprobación del tema	97
Apéndice 12 Ficha de tutorías.....	98
Apéndice 13 Base de datos recolectadas en SPSS	99
Apéndice 14 Encuesta a los clientes.....	100
Apéndice 15 Encuesta a los trabajadores	103
Apéndice 16 Certificado de Anti plagio	104
Apéndice 17 Aprobación del tutor	105



Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025

Autor:

Melanny Jorelcy González Cabezas

Tutor:

Ing. Carola Alejandro, MSc.

Resumen

El presente trabajo detalla la relación entre el clima laboral y la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., situada en la parroquia Posorja. El desarrollo de esta investigación nace a raíz de la problemática observada en la atención al cliente, por coordinación, trato a los clientes y tiempo de despacho de los pedidos, lo cual ha ocasionado inconformidad por parte de los consumidores. Dicha investigación tiene como objetivo analizar ambas variables de manera descriptiva y proponer estrategias de mejora que fortalezcan el clima laboral y la calidad del servicio al cliente.

Para el desarrollo de este trabajo en parte de la metodología se optó por utilizar un diseño no experimental, de alcance netamente descriptivo y un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), con diferentes métodos como el deductivo, descriptivo y analítico para la recaudación de la información. En cuanto a población y muestra se realizó una entrevista al propietario de la ferretería y encuesta a los trabajadores y clientes seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Finalmente, se comprobó que existe una relación directa entre ambas variables (clima laboral y calidad del servicio al cliente), por ello, se recomienda organizar y realizar programas de capacitación, incentivos laborales, motivación a los trabajadores y estrategias de mejora comunicacional que fomenten un ambiente de trabajo saludable y ofrecer una atención de calidad.

Palabras claves: *clima laboral, calidad del servicio, ferretería*



Work environment and quality of customer service at the Fabrimar S.A., hardware store, Posorja parish, year 2025

Author:

Melanny Jorelcy González Cabezas

Tutor:

Ing. Carola Alejandro, MSc.

Abstract

This paper details the relationship between work climate and customer service quality at Fabrimar S.A. hardware store, located in the Posorja parish. This research stems from problems observed in customer service, specifically regarding coordination, customer treatment, and order processing times, which have led to customer dissatisfaction. The objective of this research is to analyze both variables descriptively and propose improvement strategies to strengthen the work climate and customer service quality.

For this study, a non-experimental, purely descriptive design with a mixed methods approach (qualitative and quantitative) was chosen, employing various methods such as deductive, descriptive, and analytical methods for data collection. Regarding the population and sample, an interview was conducted with the hardware store owner, and a survey was administered to employees and customers selected through non-probability convenience sampling.

Finally, it was found that there is a direct relationship between both variables (work climate and quality of customer service) therefore, it is recommended to organize and carry out training programs, work incentives, motivation of workers and communication improvement strategies that promote a healthy work environment and offer quality service.

Keywords: *work environment, service quality, hardware store*

Introducción

El estudio se centra en dos aspectos claves de la administración moderna: El entorno laboral que refleja el ambiente tanto emocional como social generado en una empresa, influyendo por las formas en que los trabajadores se comportan y se sienten sobre su espacio laboral. Por otro lado, la excelencia e la atención al cliente que representa el nivel en que, una empresa cumple con demandas y necesidades de sus consumidores mediante la atención brindada por su personal.

A nivel mundial, las organizaciones del sector ferretero han comprendido que el talento humano es un recurso importante donde el ambiente de trabajo es un elemento clave para lograr el éxito en los negocios. Según la OMS (2010), el clima laboral es el espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humanos, equipos, productos, materiales y procesos que se realizan dentro del lugar de trabajo, que pueden afectar la seguridad física o mental de los trabajadores. Por lo tanto, en la calidad del servicio al cliente se destaca que la atención en los negocios debe ser eficaz y centrado en los clientes, evaluando cómo los usuarios perciben la atención recibida en función de sus expectativas y experiencias personales, estableciendo una relación causal que ha captado la atención de estudiosos y profesionales a nivel global.

De acuerdo con la OIT (2017), en Latinoamérica y el Caribe definen al clima laboral como el conjunto de percepciones que tiene los trabajadores sobre su lugar de trabajo, incluyendo la seguridad física, salud mental y condiciones laborales. Además, la economía en desarrollo de América Latina de países como Colombia, Perú, Argentina, se distinguen por tener mercados muy competitivos, donde la capacidad de ofrecer un servicio al cliente de alta calidad es fundamental para la continuidad de los negocios. Sin embargo, esta calidad no puede alcanzarse sin contar con un equipo de trabajo motivado, comprometido y satisfecho con su entorno laboral.

A nivel nacional, la industria ferretera forma parte de la economía del país aportando de manera considerable al trabajo y progreso de la cimentación o infraestructura nacional, por eso, Macías et al., (2022) expresan que estudios sobre el clima laboral ofrecen datos útiles para que los propietarios de Ecuador desarrollen enfoques que optimicen tanto el entorno de trabajo como la calidad del servicio al cliente, además, esto es clave para mejorar la competencia de compañías locales en su comparación con las enormes cadenas comerciales extranjeras que han entrado a la plaza.

En la provincia del Guayas, que es considerada el promotor de la economía del Ecuador, el sector ferretero tiene un papel importante en el avance de la construcción y trabajo portuario del área, además, esta provincia alberga un número significativo de compañías, gracias a su ubicación privilegiada y al vigor empresarial que define el sector, es decir, configura un escenario donde la gestión del talento humano y la calidad del servicio se convierten en variables determinantes para el posicionamiento y éxito sostenido del negocio en este estratégico mercado comercial.

No obstante, en la parroquia Posorja, conocida por su comercio y actividad portuaria, el sector ferretero son esenciales para impulsar el cimiento y el cuidado de las construcciones en la comunidad, por eso, Fabrimar S.A., se destaca como un negocio relevante en esta área, por lo que, examinar su ambiente laboral y nivel de atención al cliente podría ofrecer datos importantes para otras compañías. Asimismo, la investigación ayudará al crecimiento financiero de la comunidad al ofrecer recursos que potencien la capacidad de las empresas y aumenten la satisfacción de los consumidores que necesitan servicios y productos de ferretería.

Planteamiento del problema

Según la CEPAL (2017), detalla que el clima laboral es un factor clave que influye en la conducta dentro de la organización, y se expresa en opiniones colectivas de los trabajadores acerca del lugar de trabajo, además, la calidad en el servicio al cliente, refleja la habilidad de una empresa para cumplir las necesidades de sus clientes, a través de la entrega de servicios o productos que sean eficaces u oportunos. La conexión entre estas variables indica que un entorno laboral positivo produce trabajadores más dedicados y contentos, quienes son propensos a ofrecer un servicio superior a los usuarios externos.

Generalmente, las entidades se encuentran con problemas importantes vinculados a la administración del ambiente laboral y su efecto en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. La OMS (2010), dice que la internacionalización ha elevado la rivalidad, forzando a las entidades a perfeccionar de manera constante sus criterios de ocupación para conservar su lugar en el mercado. También, las carencias en el entorno laboral de las ferreterías resultan en altos gastos derivados de la rotación del individuo, una baja en la rentabilidad y pérdida de usuarios.

En Latinoamérica, las compañías en el área productiva se ven confrontadas con retos específicos en la dirección del ambiente de trabajo debido a características tradicionales, económicas y colectiva del sector. Mejía (2024) describe que la poca iniciativa de formación especializada impacta al 59% de los pequeños y medianos negocios en América Latina,

restringiendo su habilidad para competir en el mercado, también, los sistemas ineficaces de identificación del empleo generan desánimo entre los empleados y perjudican la atención al comprador en diversas entidades a nivel regional. Por último, la excesiva carga de trabajo en momentos de alta demanda es un problema constante que impacta negativamente la excelencia del servicio en el lugar comercial.

En el contexto nacional la industria de ferretería enfrenta la ausencia de procedimientos uniformes en la atención al cliente produce variaciones en el servicio al comprador y perjudica la reputación de muchas empresas dentro de esta área. Sin embargo, Cantos & Arteaga (2025) comentan que el inadecuado clima laboral es un hecho numerosas ferreterías del Ecuador, lo cual afecta tanto el ánimo de los empleados como la impresión que tienen los usuarios: estos problemas demandan una solución urgente para elevar la rentabilidad de los negocios ferreteros frente a las inmensas cadenas de comercialización de otros países.

Consecuentemente, en la provincia del Guayas, la deficiencia de comentarios sobre el rendimiento es un reto frecuente que obstaculiza el crecimiento laboral del equipo y avance constante en el servicio, además, la alta rotación de trabajadores en el sector ferretero del Guayas implica gastos extra y afecta la continuidad en la atención al cliente. La actividad económica de la región demanda mejores niveles de atención; sin embargo, gran parte de las compañías no poseen los recursos requeridos para lograrlos, es claro que se debe mejorar el ambiente laboral en las tiendas de materiales de construcción locales para no comprometer su competitividad en un mercado que se vuelve más desafiante.

En la parroquia Posorja, donde se encuentra ubicada la ferretería Fabrimar S.A., enfrenta desafíos concretos que necesitan ser atendidos y resueltos, la ineficaz comunicación interna entre las distintas áreas provoca demoras en las actividades operativas e impacta de manera directa en la satisfacción del cliente que demanda un servicio ágil y efectivo. Poca capacitación profesional restringe habilidades del equipo para ofrecer un servicio técnico apropiado a los usuarios de la industria ferretera; además un sistema ineficaz de recompensas laborales provoca la deficiente motivación entre el personal, lo que resulta en una asesoría menos individualizada para los clientes y demoras al momento de despachar los productos solicitados. Finalmente, la escasez de estrategias para retener a los compradores es una ocasión desaprovechada para reforzar el lugar de la compañía en el ámbito local.

Formulación del problema

¿De qué manera el clima laboral fortalece la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?

Sistematización del problema

¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio al cliente de la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?

¿Qué factores del clima laboral contribuye la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?

¿Cuáles son las estrategias del clima laboral que fortalecen la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?

Objetivo general

Evaluar el clima laboral y calidad del servicio al cliente de la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja

Objetivos específicos

Diagnosticar cual es la situación actual de la calidad del servicio al cliente de la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja

Identificar qué factores del clima laboral contribuye la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja

Proponer estrategias del clima laboral que fortalezcan la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja

Justificación

Teórica

Según Marchán (2023) el estudio actual se basa en la importancia de examinar el vínculo entre el ambiente laboral y excelencia en el servicio al cliente desde un enfoque académico bien fundamentado. Investigaciones llevadas a cabo por diferentes autores que se relacionan con el tema de investigación han evidenciado que hay un vínculo notable entre el entorno de trabajo y el rendimiento de trabajadores en sus actividades cotidianas.

De acuerdo con Lezama (2023) teorías modernas sobre organizaciones detallan de qué manera los elementos internos de una compañía impactan sus efectos externos, se ha demostrado que un entorno laboral favorable incrementa la satisfacción de los empleados, lo que resulta una asesoría superior para los usuarios. Los enfoques actuales en la administración de talento humano subrayan el papel fundamental en el trabajo como un indicador de resultados favorables en las organizaciones.

La contribución científica de este estudio se basa en la creación de datos empíricos que profundicen la relación entre diversas variables dentro de la organización en contextos administrativos particulares, especialmente en el sector minorista de construcción, PYMES y

la atención directa al público, Montaña (2020) describe que la organización mantiene bases sólidas para estudios posteriores en el campo de la administración de empresas y conducta dentro de los negocios, esa información permite acceder los cimientos teóricos accesibles para los investigadores y expertos que se dedican a asuntos relacionados con el ambiente laboral y la excelencia en el servicio.

Práctica

Este estudio se fomenta en la necesidad tangible de fortalecer el clima laboral y la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A. Reconocer elementos claves del ambiente laboral facilitara la creación de acciones dirigidas que mejoren la eficiencia del equipo y aumenten la calidad del servicio al cliente. Los descubrimientos ayudaran a realizar elecciones fundamentales sobre financiamiento en formación, mejora de entornos laborales y métodos de incentivos para los empleados.

Las ventajas de lograr estos resultados abarcan a diversos interesados dentro del entorno corporativo de la parroquia Posorja, los colaboradores disfrutarán de un entorno de trabajo más positivo y estimulante, mientras que los consumidores notarán avances notables en la calidad del servicio que reciben. El dueño del negocio y la población cercana se beneficiarán a través de la fidelización de los consumidores y disminución de gastos vinculados a la rotación de los empleados.

La utilidad de este estudio facilita la creación de estrategias competitivas, que puede ser reproducido por varias compañías en la industria ferretera que enfrenten problemas parecidos en su administración interna. Las herramientas de evaluación diseñadas se podrán ajustar y emplear por entidades que deseen medir u optimizar sus ambientes de trabajo, las sugerencias resultantes de la investigación servirán como manual útil para los dueños de negocios que quieran introducir mejoras continuas en sus empresas.

Idea a defender

Las estrategias competitivas del clima laboral fortalecen la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja

Mapeo

El mapeo es un breve resumen de todo lo que contiene cada capítulo de investigación de este proyecto para obtener el título en licenciada en administración de empresas titulado “Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025”.

Capítulo I: abarca todo el marco referencial que incluye la revisión literaria, describiendo el tema, lugar donde se realizó, el enfoque, objetivo y resultados del artículo, libro o tesis de post grado que están relacionados al tema de investigación, seguido del desarrollo y teorías de cada variables, dimensiones e indicadores y los fundamentos legales.

Capítulo II: abarca al marco metodológico del trabajo de investigación donde se presenta el diseño de investigación no experimental, alcance descriptivo con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y los métodos deductivos, inductivo, analítico, requeridos para la obtención de información de una población específica. También, las técnicas e instrumentos desarrollados como lo es la entrevista y encuestas.

Capítulo III: abarca los resultados y análisis cuantitativos y cualitativos de la entrevista y encuestas y la discusión se redacta en base al marco referencial y revisión literaria, se muestra los hallazgos de las investigaciones realizadas con la finalidad de analizar el éxito del proceso de obtención de información.

Por último, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos propuestos, se presenta una mini propuesta y también se muestra una matriz de consistencia que permite observar las diferentes secciones del tema a investigar de una manera mucho más clara.

Capítulo I

Marco referencial

Revisión de la literatura

Maldonado (2019) en su artículo de la Revista Electrónica de Investigación, aborda el tema “Análisis de la calidad de vida laboral en una ferretería familiar” realizada en Venezuela, determina que el propósito del estudio es analizar la calidad de vida laboral en una ferretería familiar a través de un enfoque positivista, el cual se distingue por dar prioridad a los datos como elemento fundamental de su razonamiento.

A continuación, el estudio tenía un enfoque descriptivo, se centró en detallar, documentar, analizar e interpretar la situación organizacional actual, también, empleando métodos de recolección de datos que facilitaron la obtención de información objetiva en los empleados de la ferretería familiar, utilizando herramientas de evaluación que ayudaron a medir las diversas áreas de la calidad de vida laboral en ese entorno organizacional particular.

Los empleados perciben que laboran en un entorno físico que no es seguro ni saludable, lo que representa una deficiencia para la empresa. Por consiguiente, los responsables administrativos y supervisores directos de los empleados deben involucrarse de manera activa en la revisión de las políticas de seguridad en las zonas correspondientes de trabajo. Evidencian una carencia en las conexiones personales dentro de la entidad, lo que provoca disputas que impactan negativamente en la rentabilidad del negocio familiar analizado.

Simbala (2023) en su tesis de Ciencias e Ingeniería Profesional de Administración denominada “Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena 2023” tuvo como objetivo general, determinar las características del clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena 2023. Se diseñó una estrategia de optimización que aporte un valor adicional a las ferreterías de esta área ayudándolas a ser competitivas y a satisfacer las demandas actuales del mercado, ajustándose a las continuas transformaciones del entorno global.

Por consiguiente, el estudio realizado fue de carácter cuantitativo, con un enfoque no experimental y de nivel descriptivo en un momento específico. Este trabajo incluyó tres ferreterías ubicadas en el distrito de la Arena, abarcando un total de doce empleados. Se eligió como muestra a todos los empleados de estas ferreterías, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por trece interrogantes que habían sido verificadas por especialistas, utilizando la técnica de la encuesta.

Por otra parte, al obtener los resultados mencionados, el 66,7% del personal señala que en ocasiones hay una buena relación entre todos, un 50% revela que raramente hay comunicación efectiva, un 58,3% de los indagados mencionó que casi nunca expresan puntos de vista, el 50% afirma que siempre realizan sus responsabilidades de forma seria. Así, se llega a la conclusión de que los comercios de ferretería en el distrito de la Arena rara vez reconocen el duro trabajo de sus empleados, por lo tanto, la escasez de comunicación y de incentivos puede resultar dañina para estas tiendas, llevándolas a su cierre.

Según Guevara & Díaz (2022) en su tesis de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, designada “Gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022” establecieron como objetivo general determinar qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

A continuación, se consideró útil una investigación aplicada, basándose en el enfoque hipotético – deductivo, además, se utilizó un nivel correlacional y un diseño no experimental de corto plazo. En la misma línea, se incluyó a todos los propietarios de las ferreterías que están localizadas en el distrito de Yarinacocha como parte de la población de análisis. Teniendo esto en consideración, se determinó que era pertinente seleccionar a sesenta y cuatro de esos propietarios como muestra para el estudio. Se utilizó un cuestionario como herramienta para recoger datos, el cual constó de treinta y seis interrogantes formuladas en relación con los indicadores asociados a dimensiones de cada variable.

De manera complementaria, se llevó a cabo la prueba de hipótesis, lo que requirió contar el coeficiente de Rho Spearman, el cual resultó en un valor de 0,860, lo que indica una correlación verdadera y elevada; asimismo, se determinó el valor p, que mostró una cantidad de 0,000, evidenciando así que hay una relación entre las variables. Se determinó que la administración de la cadena de suministro está vinculada de manera importante con el nivel de servicio del sector ferretero en el distrito de Yarinacocha durante el año 2022.

De acuerdo con Ordoñez et al., (2020) en su artículo de Digital Publisher, el cual tiene como tema “Influencia de clima y satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras” la investigación tuvo como objetivo general determinar la percepción del clima y satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño del talento humano, mediante un estudio de enfoque cuantitativo en empresa comerciales pertenecientes al sector ferretero de la Ciudad de Machala. Este ejemplo permitirá evidenciar que hay

elementos que afectan el rendimiento en el trabajo, los cuales las organizaciones deberían considerar para mejorar su eficiencia.

La técnica utilizada se desarrolló a partir de fundamentos teóricos y de investigación de campo (sondeo), involucrando a 452 individuos que trabajan en compañías de ferretería. Se llevo a cabo un análisis único de los hallazgos obtenidos de los sondeos utilizando el software estadístico SPSS, mediante el uso de la encuesta que fue ajustada y tomada del estudio realizado por colaboradores quienes la desarrollaron para reconocer las opiniones, ya sean personales o colectivas, acerca de la entidad y su influencia en las animaciones y acciones del capital personal.

Los hallazgos indicaron que el ambiente de trabajo tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral, evidenciando por una correlación de Pearson de 0,74. Al mismo tiempo, la satisfacción de los empleados afecta su desempeño con una conexión de 0,566. Así, se confirmó que ambas variables, el ambiente laboral y satisfacción, están conectadas mutuamente. Los escritores llegaron a la conclusión de que ambos factores impactan en el rendimiento del personal y, de esta manera, logran el éxito de la organización en un entorno de competencia, validando que el ambiente laboral tiene un efecto favorable en el rendimiento profesional.

Desde el punto de vista Villacreses et al., (2022) en su artículo de la Revista Científica: Polo del Conocimiento, aborda el tema “Estrategias digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano” establecieron como objetivo analizar las estrategias digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano. La investigación admite que las entidades de cualquier sector comercial se vieron obligadas a encontrar métodos que les ayuden a adaptarse a las transformaciones y establecer nuevas bases para cumplir con las demandas de calidad del servicio al cliente.

La metodología adoptada se situó dentro del ámbito de un análisis cualitativo, especialmente en el formato de un estudio documental y bibliográfico. La elección del material a evaluar se llevó a cabo a través de una recolección de información en línea en la plataforma de Google académico, artículos en revistas y repositorios digitales de centros de educación superior en América Latina, utilizando criterios estratégicos, así como de oportunidad, alcance, idioma y año de aceptación dentro del periodo 2018 – 2022.

Los hallazgos indicaron que la calidad del servicio puede ser entendida según la perspectiva o meta que persiga la entidad, ya sea como una nueva filosofía como búsqueda de

la perfección en el bien o la atención, como un beneficio adicional o como un recurso para cumplir con las expectativas del consumidor. Se determina que las tácticas mejorar de digitalización en la gestión se han transformado en un recurso muy valioso para mejorar la calidad del servicio en los negocios del ámbito ferretero en Ecuador, con el fin de mantenerse competitivos en una plaza de tiendas en constante cambio.

Como afirma Cevallos (2024) en su tesis de Ciencias Económicas de Administración de Empresas, denominado “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de “Disensa Rosado” del cantón Balzar” establecieron como objetivo determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente de esta ferretería. La satisfacción de los consumidores aspecto clave para asegurar la excelencia en el servicio y se presenta como un recurso significativo por múltiples motivos, por lo que, contribuye a mejorar la calidad de los bienes o servicios proporcionados por la empresa.

Por otra parte, el enfoque del estudio fue combinatorio, descriptivo y de correlación, empleando tanto métodos cualitativos como cuantitativos sin realizar experimentación; se recopiló datos de 367 compradores de un total de 8321, a quienes se les aplicó el temario SERVQUAL que consta de 19 interrogantes sobre perspectivas y apreciación. Además, se utilizó un método analítico y estadístico; en este procedimiento, se inició con la evaluación de las 5 dimensiones del asesoramiento, aplicando un análisis para determinar la variación entre lo que los clientes esperan y lo que realmente perciben.

Además, los hallazgos demostraron que se identificó una diferencia negativa de 0,43 que resultó ser relevante. Esto se entendió en relación a que la utilidad percibida es inferior a lo que los usuarios esperaban, lo que genera descontento entre consumidores de “Disensa Rosado”. Asimismo, se encontraron carencias en áreas importantes como la accesibilidad de los productos, efectividad en el servicio al usuario, cortesía del equipo y habilidad para entender las demandas de los compradores. Por esta razón, se decidió realizar acciones enfocadas en poner en marcha estrategias de optimización tales como la formación del equipo o medios de contacto con los usuarios para asegurar el correcto desarrollo de la ferretería.

Desarrollo de teorías y conceptos

Clima laboral

Según Unir (2021) indica que el entorno laboral puede definirse como un conjunto de actividades y condiciones que se dan dentro de una organización donde están totalmente enlazadas con la satisfacción de los empleados en su ambiente laboral. Por otro lado, comenta que contar con un buen clima laboral promueve la integración, reduce problemas internos,

mejora la productividad y los trabajadores sienten mayor confianza desarrollando de manera eficaz sus actividades.

El clima laboral hace referencia a la forma en que los trabajadores ven su espacio laboral, abarcando aspectos como las interacciones, comunicación, liderazgo, estos factores impactan directamente en la motivación, desempeño y satisfacción de todo el personal. Un buen ambiente laboral favorece a la productividad de la empresa o espacio de trabajo, evita problemas dentro de la organización y los colaboradores laboran de manera correcta sin ningún inconveniente.

Ambiente laboral

Para Hernández (2020) el ambiente laboral donde se trabaja tiene un fuerte impacto en cómo se siente el colaborador, cuando las condiciones laborales no acompañan es normal que el cuerpo y la mente empiecen a pasar factura. El burnout o síndrome de quemado es un estado de agotamiento crónico que va más allá del cansancio, poco a poco se acaban las ganas, la energía, la claridad mental, etc. El estrés laboral es otro mal silencioso que sobresale cuando no existe un buen ambiente laboral y esto puede afectar en el desarrollo de las actividades y deterioro de la calidad de vida si no se toman medidas preventivas a tiempo.

Fomentar un buen ambiente de trabajo no solo mejora el proceso de cómo se realizan las cosas y cuánto se produce, también es una manera de retener y valorar el trabajo de los empleados. Si se construye un lugar donde las personas se sientan a gusto y motivadas las empresas logran formar un equipo mucho más comprometido y eficiente.

Seguridad laboral

Morillo (2014) afirmó que la seguridad laboral es una alternativa de cuidar a los trabajadores mientras hacen su labor, involucra estrategias y acciones concretas que buscan la manera de evitar accidentes y proteger la salud de quienes forman parte de una empresa. Esta tarea recae en quienes lideran, es decir, los jefes, gerentes y responsables tienen la obligación de garantizar que cada espacio de trabajo sea lo más seguro posible, porque al final del día lo más valioso e importante en una empresa son los seres humanos.

La seguridad laboral va mucho más allá de limitarse a pensar en evitar accidentes. Se trata también de adelantarse a los problemas, tomar iniciativa, tomar medidas antes de que ocurra algo que pueda poner en riesgo a quienes trabajan en una organización. Esto implica crear entornos que sean realmente seguros y apropiados, donde las condiciones no solo cumplan con lo mínimo, sino que brinden confianza, bienestar y seguridad.

Carga de trabajo

Desde el punto de vista de Suárez et al., (2025) el exceso de trabajo recae sobre la mente y el cuerpo de un individuo que intenta cumplir con todas sus actividades del día y cuando esa carga llega a su límite comienzan los problemas, el estrés laboral no distingue cargos ni funciones lo que significa que puede afectar tanto a ejecutivos como a personas encargadas de realizar el aseo. Lo preocupante es que cuando se vuelve incontrolable no solo se deteriora la salud emocional y física del empleador, sino que también afecta a la calidad del trabajo que realiza. Esto conlleva a sufrir problemas como ausentismo, cambios de humor, distracción, baja productividad, etc. Nadie trabaja a gusto cuando se siente sobrecargado y eso afecta el ambiente laboral y la satisfacción del equipo en general.

Es fundamental tener en cuenta y ser conscientes que la carga de trabajo no solo representa una lista de tareas por hacer diariamente, sino también un esfuerzo constante, tanto físico como mental. Y es que, cuando no se gestiona con cuidado puede sobre pasar los límites del trabajador. Esto no solo pone en riesgo su salud con fatiga, ansiedad o incluso dolencias más graves, sino que de alguna u otra manera termina afectando su rendimiento diario.

Espacio y diseño del lugar

Como señala (2023) un espacio de trabajo realmente eficaz no es solo aquel que cumple con lo básico, sino el que adapta a las personas que lo habitan. Lograr que quienes trabajan allí se sientan motivados, cómodos. Después de la pandemia del COVID-19 las personas trabajaban desde casa a raíz de esto las empresas se vieron en la obligación de rediseñar su espacio de trabajo con más comodidad y llamativo para el cliente implementando rincones donde se pueda descansar, conversar o desestresarse por un momento.

Hace unos años atrás quizás este no era un tema de mucha importancia para el ámbito laboral, pero en la actualidad se ha demostrado que contar con un buen espacio y diseño del lugar debe ser apto para los trabajadores, cómodo, limpio, iluminado, que genere estabilidad. De esta manera se evita riesgos, estrés y mejora la productividad, la creatividad, el compromiso, la motivación y el bienestar de los trabajadores.

Condiciones laborales

Como afirma Cortes (2023) las condiciones laborales son todos los factores que rodean el día a día de una persona, no solo es tener una silla cómoda y un escritorio, sino tener aspectos como el ambiente emocional, la manera en la que se lidera al equipo, desarrollo de carga de tareas, en pocas palabras las condiciones de trabajo son fundamental dentro de una empresa.

Son un conjunto de elementos que rigen la relación entre la empresa y el empleado como puede ser el salario, horas de jornada laboral, salud, derechos, seguridad, vacaciones,

etc. Estas condiciones favorecen las relaciones profesionales y fomenta un ambiente laboral positivo, además garantiza seguridad y cuidado de salud de los empleados y contribuye a la motivación laboral.

Capacitación continua

Córdova et al., (2025) mencionan que la capacitación continua no es una etapa más en la vida laboral, es un proceso constante de aprendizaje, de adaptarse a los cambios, mejorar cada día, Actualmente, ya no basta con lo aprendido en escuelas, colegios o universidades, las empresas y sobre todo los trabajadores necesitan capacitarse durante cierto tiempo, renovar conocimientos y seguir explorando, ya que al final invertir en aprender es también apostar por el conocimiento personal como profesional y aumentar la productividad de manera eficaz.

La capacitación continua es vital dentro de las empresas ya que mejora la competitividad empresarial, se adaptan a los nuevos cambios para enfrentar cualquier situación organizacional, prepara al personal adquiriendo nuevos conocimiento, nuevas habilidades y nuevas competencias por medio de cursos online, capacitaciones presenciales, programas de certificación, conferencias y un sin número de métodos que se adquieren de acuerdo al aprendizaje deseado.

Incentivos laborales

Dávila et al., (2022) dan a conocer que los incentivos laborales son una especie de motivación extra dentro de las empresas. Son recompensas que se ofrecen a los trabajadores cuando la empresa logra los objetivos deseados, lo interesante es que cuando los trabajadores saben que su esfuerzo es valorado más allá de su sueldo base, se esfuerzan el doble y su productividad es muy notoria, estos incentivos no solo incrementan el rendimiento, sino que ayuda a que las personas quieran permanecer en esa empresa.

Los incentivos laborales aportan valoración y motivación para cumplir con los objetivos propuestos, este método fortalece el compromiso y dedicación de los trabajadores, por ende, la empresa obtendrá mayor productividad y rentabilidad.

Derechos laborales

Según Carballo (2021) respetar los derechos laborales de los trabajadores implica el reconocimiento de una estabilidad laboral positiva, proteger al colaborador, mantener una igualdad entre el equipo sin discriminación alguna, sin preferencias, ya sea por raza, sexo, religión, idioma, cultura, etc. No sancionar o despedir de manera errada a las personas sin tener un fundamento y explicación clara.

El respeto de los derechos laborales es algo no negociable donde se debe garantizar condiciones justas y seguras para todo aquel que cumple con su trabajo, donde incluye el tiempo de descanso, normas, salarios, seguridad social y libertad sindical. Fomentar un entorno laboral equitativo y humano.

Calidad del servicio al cliente

De acuerdo con Ordoñez & Zaldumbide (2020) indican que la atención al cliente es un factor clave para la estabilidad de una empresa, ya que actualmente no solo se centran en vender y comprar productos, también les dan importancia a las estrategias para brindar un mejor servicio al cliente relacionado con el trato y valor humano que se ofrece y recibe el consumidor. Cuando al cliente se le ofrece todo lo que busca se genera satisfacción, pero cuando la situación cambia la calidad no es fácil de cuantificar lo que produce una necesidad en las empresas de retroalimentación considerando la percepción de los clientes sobre el servicio que se les brinda.

Todas las personas merecen y exigen un buen servicio al momento de comprar y adquirir un producto, teniendo en cuenta la confiabilidad, la amabilidad, el respeto, calidad, precios, disposición, tiempos razonables de tal manera que el cliente se sienta comprendido y servido con dedicación y eficacia.

Capacidad de respuesta

En el artículo de revista sobre influencia de la capacidad de absorción en la capacidad de respuesta en pequeñas empresas manufactureras mexicanas, diferentes autores mencionan que la capacidad de respuesta abarca habilidades de identificación y beneficio de las oportunidades que se muestran en el mercado y son desarrolladas en base a las estrategias de la empresa, este factor depende de la cantidad de recursos que mantenga la organización, entre mayor disponibilidad de productos la respuesta será óptima y eficaz, de lo contrario habrá retrasos y lentitud al momento de despachar un pedido, (Demuner y otros, 2021).

La capacidad de respuesta es la habilidad que tienen los trabajadores para reacción de manera rápida y eficaz ante las necesidades de los clientes y cambios en el entorno, ya sea en el ámbito empresarial, servicio al cliente, sistemas de salud, etc.

Tiempo de espera

Dentro de cualquier tipo de empresa u organización que se dedique a la prestación del servicio al cliente, el tiempo de espera es un factor muy importante en la calidad de atención que los consumidores observan en la empresa. El tiempo de espera es lo que el cliente tiene

que esperar sin recibir atención personalizada, este lapso de espera se mide en minutos o segundos (Segarra, 2022)

Este concepto se refiere al periodo que los clientes dedican a esperar para ser atendidos y de esta manera el cliente observa la agilidad y rapidez de los trabajadores, tiempo que demoran en atender a los clientes, trato que reciben los consumidores por parte quien los atiende, lo cual podría ocasionar que el cliente tenga una mala experiencia y califique con mala atención el establecimiento.

Facturación

Alegre et al., (2021) comentan que la facturación es un proceso administrativo y legal donde una empresa justifica la venta de bienes o servicios el cual forma parte de la experiencia del cliente. La optimización de procesos en pequeñas o medianas empresas implica mejora en los tiempos de espera, en el ámbito comercial la facturación muchas veces genera molestia en el cliente por la cantidad de tiempo que requiere la toma de información que se necesita, un proceso lento o ineficiente o falta de conocimiento por parte del personal causa retrasos y reduce la competitividad del negocio.

El proceso de facturación es optimizado para realizar facturas que permite reducir el tiempo de espera del cliente siempre y cuando se cuente con el conocimiento y habilidad de llenar rápido y correctamente la factura, caso contrario ocasiona molestia en el cliente.

Eficiencia en entrega

Según Gálvez (2023) para que una empresa u organización tenga éxito tanto sus colaboradores como la empresa deben tener la capacidad de proporcionar productos o servicios en el tiempo adecuado, cantidad y condiciones acordadas para garantizar la satisfacción de los clientes. La entrega eficiente está relacionada con cumplir con lo propuesto, minimizar lo más posible el tiempo de espera y adaptarse a lo que los consumidores necesiten.

Competencia

Según Valenzuela (2023) menciona que las competencias laborales son propiedades, capacidades y comportamientos deseables para efectuar un trabajo de manera eficaz. Es la capacidad que tiene cada ser humano dado por habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias que tiene un trabajador y busca la manera de sobresalir y ser mejor que otra persona, lo cual agrega valor al desempeño en su puesto y nivel de trabajo.

Este concepto se define por la actitud que tiene cada persona y como se destaca en base a sus capacidades, habilidades, conocimientos con las que cuenta para desarrollar cualquier

actividad o cumplir objetivos tanto en el ámbito laboral, académico o interpersonal. Este término se refiere al contexto de dos personas que se intentan superar la una a la otra.

Conocimiento técnico

El conocimiento técnico, según Salvático (2022) hace referencia a la comprensión y dominio de conocimientos, habilidades y competencias claras en un área determinada, es la capacidad de poner en práctica la experiencia y aprendizaje especializados y buscar la manera de resolver cualquier tipo de problemas.

Implica destrezas manuales e intelectuales, es decir que es especializado en un área específica, conoce totalmente el espacio donde trabaja y donde está ubicado cada producto y para qué sirve.

Capacidad de asesoramiento

Desde el punto de vista de Ávila (2021) la capacidad de asesoramiento es guiar, enseñar, acompañar, apoyar y lo más importante escuchar las necesidades de los clientes ya que no se trata solo de vender un producto al azar, sino brindar valor al consumidor por medio del conocimiento profesional y satisfacer sus expectativas.

Este factor es indispensable dentro de cualquier empresa que ofrece el servicio al cliente ya que se debe tener la capacidad de comunicarse de forma positiva con los clientes y entender las necesidades de ellos ofreciendo soluciones y tomar las medidas correctivas.

Experiencia

Carhuaricra et al., (2023) comentan que la experiencia del empleado es fundamental para organizaciones que buscas destacar de manera competitiva en el mercado. Son interacciones significativas y memorables que explican la relación entre un colaborador y la empresa donde se desenvuelve con mayor rapidez, permitiendo que la compra y facturación sean mucho más rápidos y el cliente se sienta bien atendido.

La experiencia es un factor clave en la vida del ser humano ya sea para el ámbito laboral o personal ya que es el conocimiento obtenido durante varios años mediante estudios y capacitaciones, no solo intervienen los saberes prácticos y aplicables sino la vivencia del día a día.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas

trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Código del Trabajo

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

...

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

...

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

...

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

...

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

...

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

j) El cometimiento de actos de acoso laboral hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa.

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

Diseño no experimental

En este modelo no se presentan factores o circunstancias de prueba que involucren las variables del análisis, las cuales son observadas en su entorno original sin modificar ninguna condición. (Bernal, 2010, pág. 150)

El estudio tiene un **diseño no experimental**, dado que no se alteran las variables, se facilita un examen de la situación presente del fenómeno que se está investigando. La observación permite detectar y recoger datos directos relacionado con el clima laboral y la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., lo que ayuda a señalar las posibles razones que inciden en los problemas dentro del negocio ferretero.

Alcance descriptivo

Niño (2011) describe a las propiedades, tipos de conjuntos, sociedades o cualquier fenómeno, por lo que, esto visualiza el análisis de acuerdo con la fundamentación teórica adecuada y los precedentes que se presenten para alcanzar una conclusión precisa o positiva del tema en cuestión. (pág. 34)

Se realizó un estudio **descriptivo**, debido a que se llevó a cabo un estudio sobre la condición actual de la ferretería Fabrimar S.A., situada en la parroquia Posorja, detallando sus rasgos. Los hallazgos se obtuvieron a partir de encuestas y entrevistas, en las cuales se identifican aspectos que influyen en el clima laboral y la calidad del servicio al cliente en el negocio, además de directrices para sugerir soluciones adecuadas.

Enfoque de la investigación

El enfoque mixto integra tanto los métodos cuantitativos como los cualitativos, permitiendo una comprensión integral del hecho a analizar. La mezcla de técnicas y metodologías para llevar a cabo el estudio ofrece una visión global desde diferentes ángulos. (Guerrero & Dávila, 2020, pág. 23)

Por lo tanto, se establece un **enfoque mixto**, combinando el método **cualitativo** para entender mejor las percepciones, vivencias y emociones sobre el clima laboral y la calidad del servicio al cliente, se emplea un formato de entrevista como método de recopilación de

información. Este enfoque está destinado al propietario de la ferretería Fabrimar S.A., con el objetivo principal de descubrir sus puntos de vista y valoraciones.

Por consiguiente, el método **cuantitativo** se fundamenta en la recopilación y estudio de cifras con el objetivo de reconocer las tendencias, conexiones y patrones dentro del grupo seleccionado, que en este caso son los empleados y clientes de la ferretería Fabrimar S.A. Esto permite realizar un análisis, como la encuesta con opciones cerradas dirigidas a los trabajadores y usuarios, teniendo como meta principal el desarrollo de estrategias a través de herramientas administrativas para el negocio ferretero.

Métodos de la investigación

Método deductivo

Behar (2008) describe el enfoque deductivo como el tipo de razonar que comienza con una verdad universal de la cual se obtienen deducciones. Esto implica que se inicia desde lo general para alcanzar conclusiones específicas. (pág. 39)

El enfoque del estudio utilizado es **deductivo**, comenzando desde el clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., ya que procede de lo general a lo específico. Esto implica que se basa en teorías y circunstancias amplias que guían mediante un análisis lógico o deducciones para alcanzar una situación concreta, un aspecto particular que forma parte de un grupo de elementos o individuos que han estado involucrados en el estudio.

Método inductivo

El estudio utiliza un enfoque inductivo, comenzando con casos específicos para alcanzar conclusiones que sean más amplias y relevantes. (Behar, 2008, pág. 40)

Por otra parte, el método **inductivo**, va de lo específico a lo general, lo que implica enfocarse en examinar el problema particular de la ferretería Fabrimar S.A., para poder establecer conclusiones más extensas sobre su situación. Involucra la observación directa, estudiando las dificultades que surgen al implementar estrategias administrativas. Además, con los datos obtenidos, se elaboró estrategias que beneficien al negocio ferretero.

Método analítico

Este método se emplea para dividir la incorporación de componentes en un grupo que es habitual en los estudios científicos, con el fin de entender cómo se relacionan las distintas partes. (Mora, 2023, pág. 111)

Un enfoque adicional que se empleó es el **analítico**, ya que se enfoca en segmentar el objeto de análisis, como es el clima laboral y calidad del servicio al cliente. Esto facilita la comprensión y conexión de las razones o consecuencias del tema en cuestión, así como guiar hacia conclusiones y sugerencias importantes que favorecen a la ferretería Fabrimar S.A.

Población y muestra

Hernández et al., (2014) expresan que la población de la investigación consiste en un conjunto de casos que es concreto, restringido y alcanzable, y que actúa como marco para seleccionar la muestra, cumpliendo con ciertos criterios establecidos. (pág. 174)

Dicha investigación es finita debido a que se conoce el número específico de la población a estudiar, por ende, es necesario obtener información por medio de los cuestionarios para el respectivo análisis de los resultados en coherencia con la discusión. Conforme a los datos obtenidos según el último censo del INEC en el año 2022, la población de la parroquia Posorja, provincia de Guayas es la siguiente:

Tabla 1 Número de habitantes

Habitantes	
33.709	
Femenino	Masculino
16.885	16.824

Nota. Total, de habitantes de la parroquia Posorja, Provincia del Guayas

De acuerdo con Méndez (2020) la recopilación aleatoria simple es crítica para llevar a cabo otros tipos de muestreo porque es rápida, útil y sencilla. Es mucho más beneficiosa en maneras en que se puede demostrar y explicar uniformidad de los componentes de la población.

Tabla 2 Tamaño de habitantes y probabilidad de ocurrencia

Tamaño de los habitantes (N)	Probabilidad de ocurrencia (p)
33.709	90%

Nota. Habitantes – probabilidad de ocurrencia

Tabla 3 Nivel de confianza, alfa y margen de error

Nivel de confianza	Alfa/2	Z (margen de error)
95%	0,025	1,96

Nota. Confianza, alfa y margen de error

Tabla 4 Matriz de tamaño muestral

Matriz de tamaños muestrales para habitantes de 33.709 con una p de 0,9										
Nivel de confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	24	30	38	49	67	97	151	267	594	2.258
95%	35	43	54	70	96	138	215	380	843	3.136
97%	42	52	66	86	117	169	263	464	1.027	3.765
99%	60	74	93	122	166	238	370	653	1.434	5.087

Nota. Tamaño de muestra

$N =$ Población 33.709

$Z =$ Nivel de confianza 95% (1,96)

$P =$ Probabilidad de ocurrencia del 90%

$q =$ Probabilidad de no ocurrencia del 10%

$d =$ error de estimación del 5%

$n =$ muestra 138

Cálculo manual

$$n_o = p * (1 - p) * \left[\frac{Z \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right)}{d} \right]^2 = 0,09 * 0,10 * \left(\frac{1,96}{0,05} \right)^2$$

$$n_o = 0,09 * (39,2)^2 = 0,09 * 1536,64 = 138,29$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} = \frac{138,29}{1 + \frac{138,29}{33.709}} = \frac{138,29}{1 + 1,00410} = \frac{138,29}{1,00410} = 137,7$$

$$\mathbf{138 = 138}$$

Recolección y procesamiento de datos

Técnicas e instrumentos

Entrevista

Behar (2008) La entrevista constituye una herramienta fundamental en el ámbito del estudio, ya que posibilita la obtención de información verbal específica y minuciosa a través de la interacción directa entre el experto y quienes participan. (pág. 55)

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó una entrevista, la cual es una de las estrategias más comunes para la recopilación de información en la investigación cualitativa. El propósito es obtener información sencilla, exacta y comprensible del propietario de la ferretería Fabrimar S.A. Su perspectiva fue valiosa, ya que compartió su experiencia y conocimientos sobre el clima laboral y calidad del servicio al cliente del negocio.

Encuestas

Hernández et al., (2014) dicen que la encuesta consiste en la recopilación de información de un segmento específico de una población que comparte rasgos similares. Esto se lleva a cabo a través de un formulario que se elabora de antemano. (pág. 217)

Asimismo, se elaboró un cuestionario que representa una técnica de investigación numérica destinada a reunir datos. Para ello, se formularon preguntas directas y específicas dirigidas a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A. y usuarios parroquia Posorja, las cuales facilitan la identificación de factores que influyen el clima laboral y calidad del servicio al cliente, permitiendo buscar solución a la problemática.

Guía de entrevista

Se trata de un archivo que incluye interrogantes para la persona entrevistada, quien es el propietario de la ferretería Fabrimar S.A. Este documento consta de 7 preguntas acompañadas de indicadores que destacan los aspectos clave relacionados con el clima laboral y calidad del servicio al cliente, orientadas hacia el dueño de la Ferretería Fabrimar S.A. Teniendo en cuenta que se llevó a cabo interrogantes abiertas relacionadas con el objeto de estudio, esto permite conocer los criterios y apreciación para hallar una solución a la situación del problema.

Cuestionario

El formulario es un texto que incluye las contestaciones a una serie de 12 interrogantes cerradas formuladas de manera clara o accesible para que los trabajadores y usuarios lo puedan llenar, el cual se fundamenta en las variables, dimensiones e indicadores. Estas interrogantes están dispuestas de manera que se busca obtener suficiente información que facilite el análisis del clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia

Posorja. Se formuló con alternativas de respuesta variada y escala de Likert para lograr un mayor entendimiento o comunicación.

Herramientas

Google Forms: Una herramienta que ayuda a recolectar información de manera rápida y segura, disponible para cualquier trabajador y usuario que tenga el enlace donde se registra la respuesta de cada participante. De manera simultánea, ofrece una percepción sencilla del conteo de respuestas, agiliza el procedimiento de encuestas, disminuye gastos, presenta los resultados de forma rápida y funcional.

Statistical Package for Social Sciences: Software estadístico que se empleó para crear la base de datos es el SPSS, y la decisión de utilizarlo se basa en que esta herramienta facilita la visualización de la información. Esto se logra mediante la organización de datos, creación de tablas o gráficos de manera rápida y simultánea, lo que permite una mayor interpretación y análisis de la información proporcionada por los encuestados.

Validación de instrumentos

Los instrumentos creados por el autor fueron confirmados mediante el análisis de un especialista en la materia, utilizando la guía diseñada para obtener su correspondiente aprobación y validación tanto de los formatos de entrevistas como de los formularios de encuestas. Este proceso se llevó a cabo basándose en evaluaciones de profesionales de la UPSE.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de la entrevista

Preguntas de la entrevista

1. ¿Cómo describe el ambiente laboral dentro de la ferretería entre los trabajadores y comunicación interna?

En general, el ambiente laboral dentro de la empresa es positivo y de cooperación. Procuramos que en todo momento exista el respeto y apoyo entre los empleados, especialmente porque nuestro trabajo requiere de coordinación constante. La comunicación interna se maneja de forma directa y clara, a través de reuniones breves al inicio del día y mediante instrucciones que se transmiten de manera inmediata para evitar confusiones.

2. ¿Qué acciones utiliza para garantizar la satisfacción y bienestar de los trabajadores?

Nos esforzamos por mantener horarios organizados, un ambiente seguro y herramientas adecuadas para realizar el trabajo. También brindamos descansos necesarios, escuchamos sugerencias del personal de trabajo y tratamos de resolver sus inquietudes lo más pronto posible. Además, reconocemos su esfuerzo cuando cumplen metas o atienden bien a los clientes.

3. De qué manera se aseguran que las personas reciban una atención rápida y atender a sus necesidades?

Capacitamos al personal para que identifique rápidamente lo que el cliente necesita y evitar tiempos de espera innecesarios. Contamos con personal suficiente en horas de mayor afluencia y mantenemos los productos organizados para facilitar el proceso de atención. También verifico personalmente que los clientes estén siendo atendidos y que reciban la información correcta.

4. ¿Qué tipo de capacitación o formación le ofrece al personal de trabajo para fortalecer sus competencias, conocimientos para brindar un excelente servicio al cliente?

Realizamos capacitaciones practicas sobre el uso y características de los productos, seguridad industrial y técnicas básicas de atención al cliente. Además, fomentamos que los empleados conozcan todas las áreas de la ferretería para que puedan orientar mejor al cliente y resolver dudas con rapidez

5. Desde su punto de vista ¿Cree que el clima laboral influye en la calidad del servicio que se ofrece al cliente?

Sí, definitivamente. Cuando los empleados se sienten cómodos y trabajan en un ambiente sano, su actitud hacia los clientes es mejor. Un buen clima laboral se refleja en un trato más amable, disposición para ayudar y mayor responsabilidad en el trabajo.

6. ¿Qué retos enfrenta la empresa para mantener un buen clima laboral y una atención al cliente eficaz?

Uno de los principales es manejar la presión en temporadas altas, donde la demanda aumenta considerablemente. También es un desafío mantener al personal motivado y capacitado constantemente. Otro reto es adaptarse a los cambios del mercado y a las necesidades del cliente sin descuidar el ambiente laboral.

7. ¿Cuáles son sus planes a futuro para fortalecer el bienestar de los empleados y la satisfacción de los clientes?

Queremos implementar más capacitaciones, mejorar las áreas de descanso y adquirir nuevas herramientas que faciliten el trabajo del personal. Para los clientes, planeamos ampliar el catálogo de productos, optimizar los tiempos de atención y modernizar algunos procesos para que su experiencia sea mucho más rápida y eficiente.

Análisis de las encuestas a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

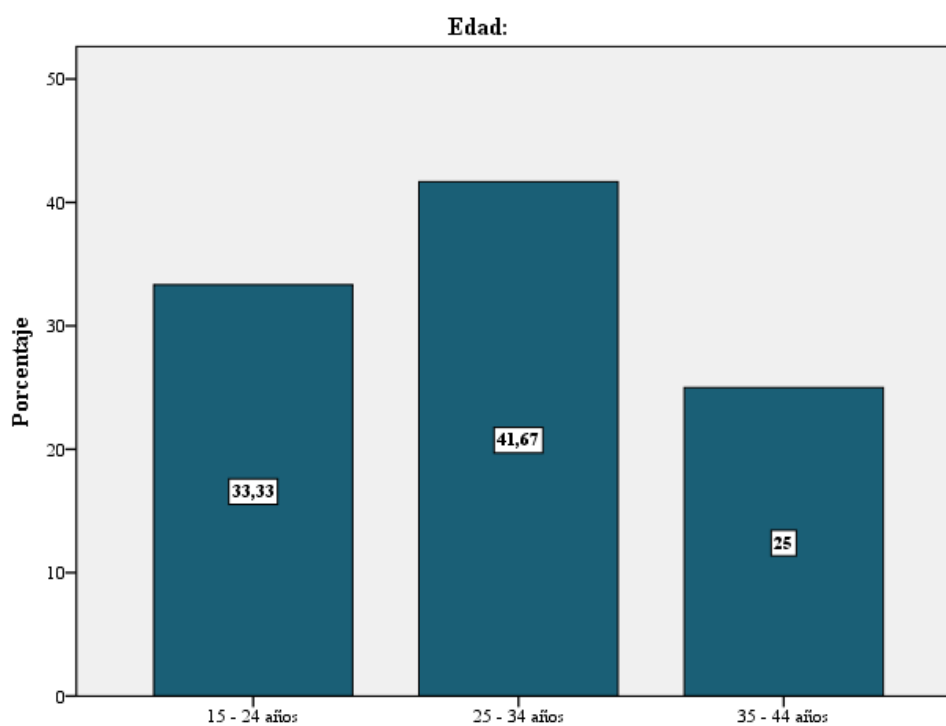
Tabla 5 Edad de los Trabajadores

Edad:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
15 - 24 años	8	33,3	33,3	33,3
25 - 34 años	10	41,7	41,7	75,0
Válidos	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 1 Edad de los Trabajadores de la ferretería de Fabrimar S.A



Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

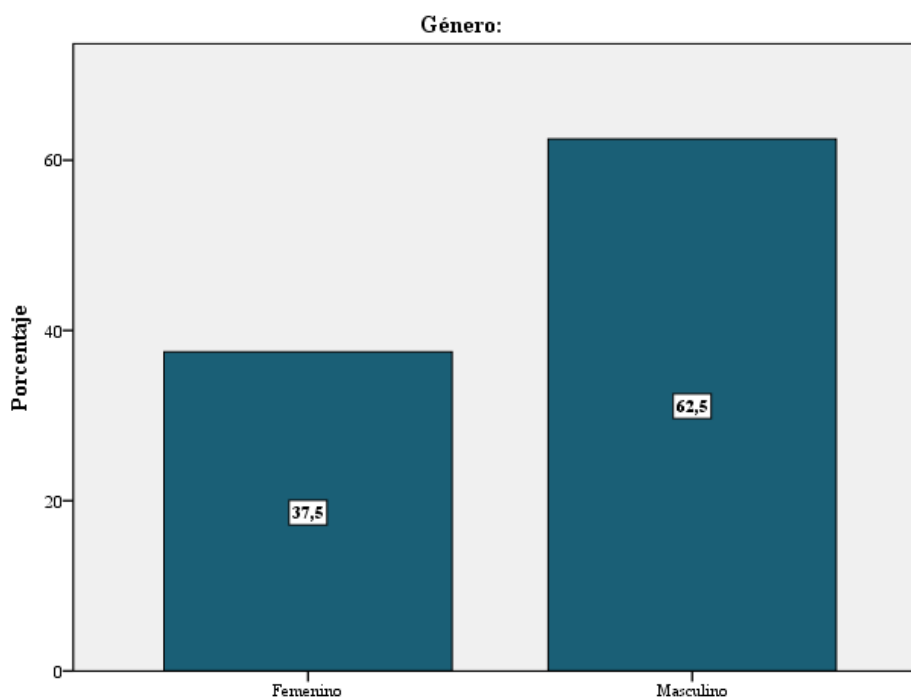
Los trabajadores de la ferretería se encuentran en un rango de edad de 24 – 34 años, dándole la oportunidad a los jóvenes de trabajar y experimentar más sobre este sector ferretero.

Tabla 6 Sexo de los trabajadores

Género:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	9	37,5	37,5	37,5
	Masculino	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 2 Sexo de los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

De acuerdo con los resultados obtenidos por las encuestas realizadas a los trabajadores, se puede notar que la mayoría de trabajadores pertenece al género masculino y puede influir en la percepción de los clientes ya que la mayoría son hombres.

Tabla 7 Medidas de seguridad

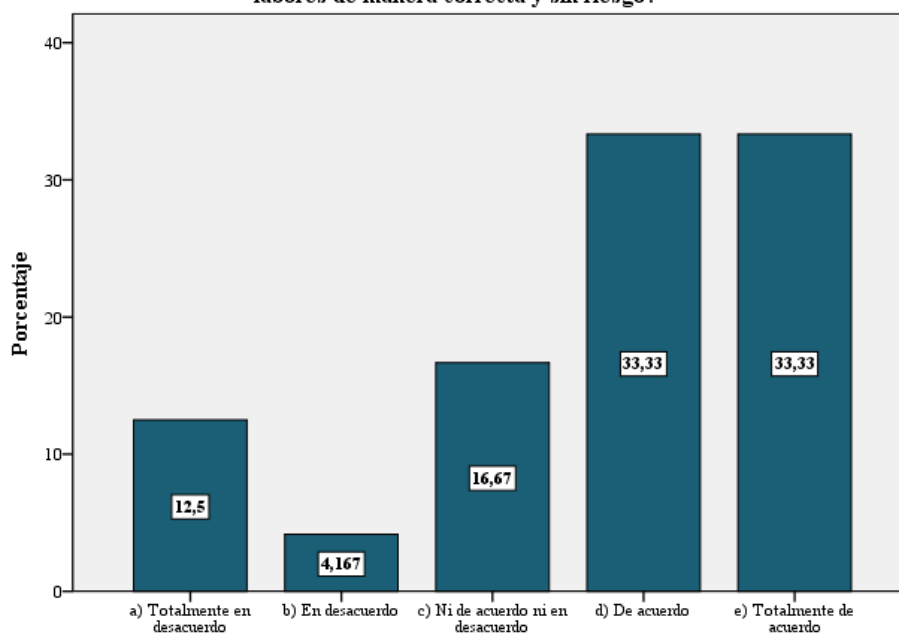
1. ¿Cree usted que la empresa brinda las medidas de seguridad adecuadas para realizar sus labores de manera correcta y sin riesgo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
b) En desacuerdo	1	4,2	4,2	16,7
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16,7	16,7	33,3
d) De acuerdo	8	33,3	33,3	66,7
e) Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 3 Medidas de seguridad de la ferretería Fabrimar S.A.

1. ¿Cree usted que la empresa brinda las medidas de seguridad adecuadas para realizar sus labores de manera correcta y sin riesgo?



Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Mediante los resultados de la encuesta realizada al personal de la ferretería se puede observar que mayor parte de los trabajadores con las instalaciones y medidas de seguridad de la empresa y se sienten protegidos, confiados y respaldados.

Tabla 8 Tareas diarias de acuerdo al tiempo estipulado

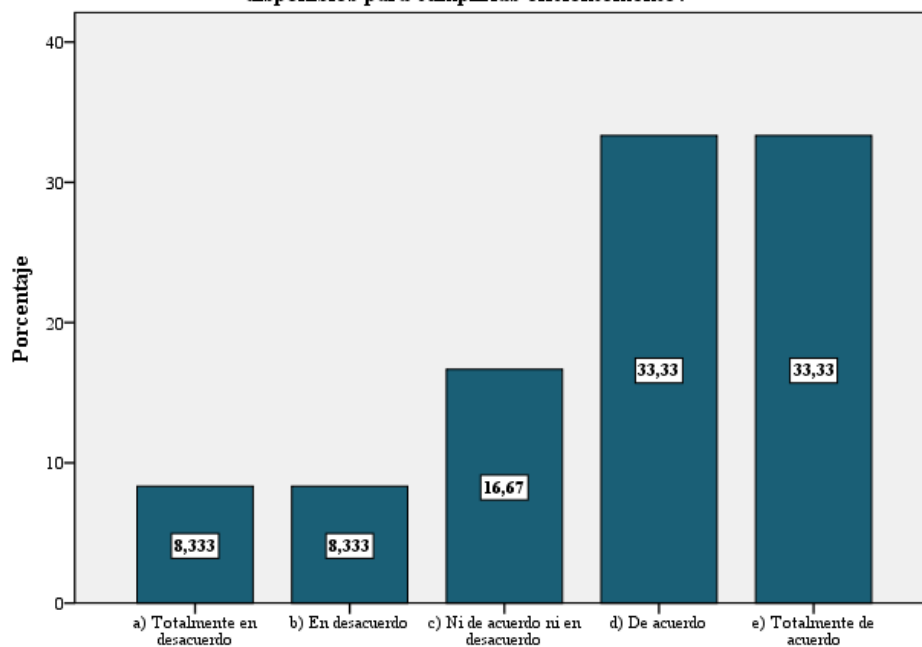
2. ¿Considera que el número de tareas asignadas diariamente es acorde al tiempo y recursos disponibles para cumplirlas eficientemente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
b) En desacuerdo	2	8,3	8,3	16,7
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16,7	16,7	33,3
Válidos d) De acuerdo	8	33,3	33,3	66,7
e) Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 4 Tareas diarias de acuerdo al tiempo estipulado en la ferretería Fabrimar S.A.

2. ¿Considera que el número de tareas asignadas diariamente es acorde al tiempo y recursos disponibles para cumplirlas eficientemente?



Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Los resultados reflejan que el número de tareas establecidas diariamente son considerables para el personal y las cumplen en el tiempo establecido. Permitiendo que los trabajadores organicen y cumplan con sus responsabilidades sin generar molestias ni estrés excesivo. Fomentando una satisfacción en la calidad del servicio que le ofrecen a los clientes.

Tabla 9 Comodidad en el espacio físico

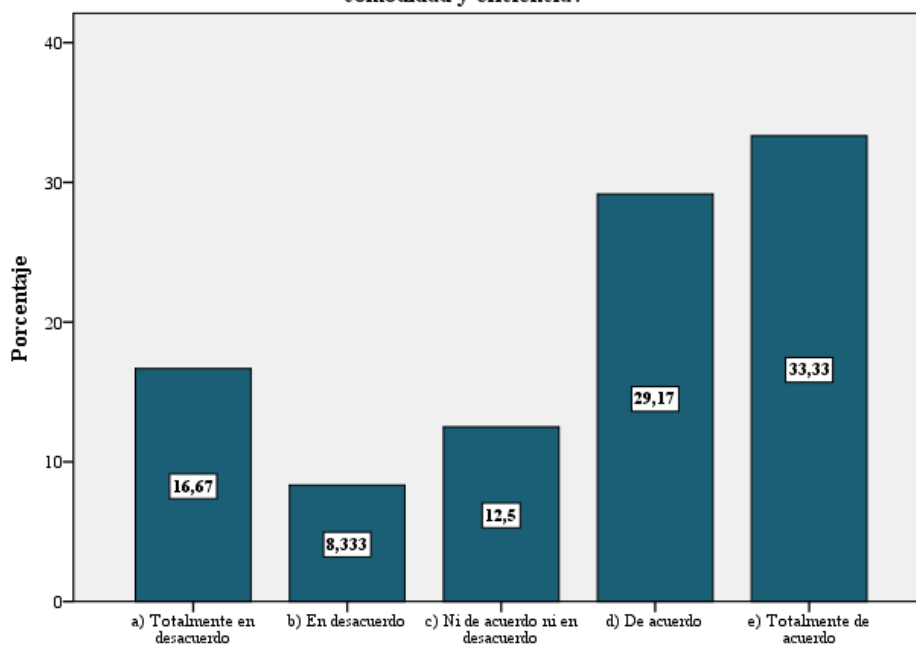
3. ¿El espacio físico y distribución del área de trabajo le permite realizar sus labores con comodidad y eficiencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
b) En desacuerdo	2	8,3	8,3	25,0
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12,5	12,5	37,5
Válidos d) De acuerdo	7	29,2	29,2	66,7
e) Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 5 Comodidad en el espacio físico de la ferretería Fabrimar S.A.

3. ¿El espacio físico y distribución del área de trabajo le permite realizar sus labores con comodidad y eficiencia?



Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Desde el punto de vista del personal de trabajo de la ferretería consideran que el espacio físico y distribución del área de trabajo si les permite desarrollar sus actividades de manera oportuna y cómoda, lo que manifiesta que un ambiente físico reduce molestias e influye en el bienestar y concentración de los trabajadores y un ambiente laboral más eficaz y favorable.

Tabla 10 Respeto de derechos laborales

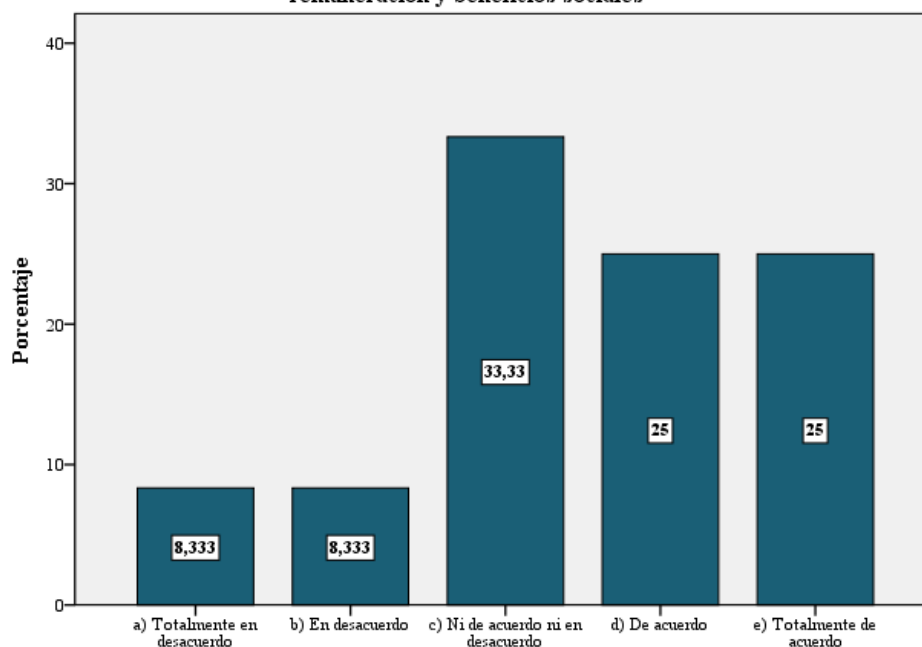
4. ¿La empresa respeta y cumple los derechos laborales? Por ejemplo: descansos, remuneración y beneficios sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
b) En desacuerdo	2	8,3	8,3	16,7
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	33,3	33,3	50,0
d) De acuerdo	6	25,0	25,0	75,0
e) Totalmente de acuerdo	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 6 Respeto de derechos laborales en la ferretería Fabrimar S.A.

4. ¿La empresa respeta y cumple los derechos laborales? Por ejemplo: descansos, remuneración y beneficios sociales



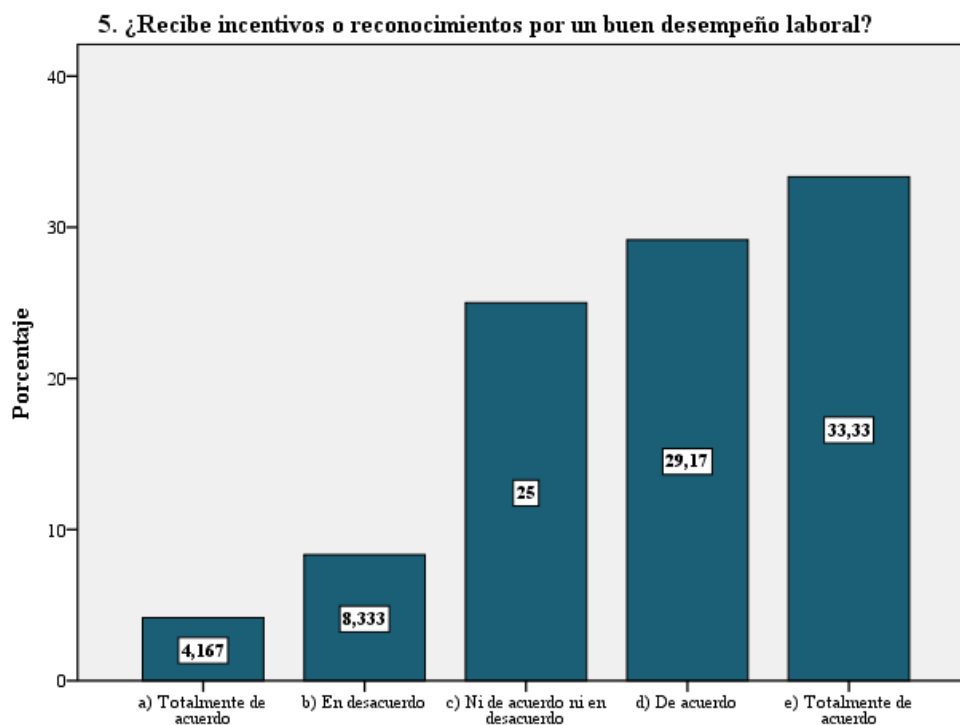
Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los trabajadores indican que la empresa si respeta los derechos laborales y un mínimo de trabajadores no opinan lo mismo por ende se sugiere mejorar fortaleciendo la comunicación y la difusión de políticas internas.

Tabla 11 Incentivos por buen trabajo

5. ¿Recibe incentivos o reconocimientos por un buen desempeño laboral?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
a) Totalmente de acuerdo	1	4,2	4,2	4,2
b) En desacuerdo	2	8,3	8,3	12,5
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	25,0	25,0	37,5
d) De acuerdo	7	29,2	29,2	66,7
e) Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 7 Incentivos por buen trabajo en la ferretería Fabrimar S.A.**5. ¿Recibe incentivos o reconocimientos por un buen desempeño laboral?**

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

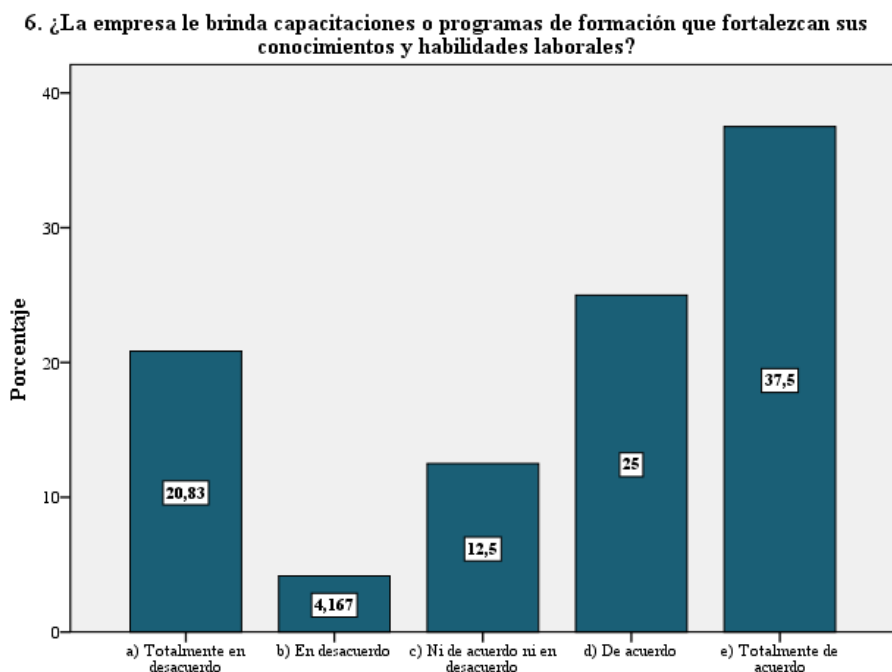
Mediante los resultados de la encuesta se puede observar que los trabajadores si reciben reconocimiento por desarrollar sus actividades, pero también hay criterio dividido donde posiblemente no a todos les reconozcan su buen desempeño.

Tabla 12 Capacitaciones para fortalecer habilidades

6. ¿La empresa le brinda capacitaciones o programas de formación que fortalezcan sus conocimientos y habilidades laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	5	20,8	20,8	20,8
b) En desacuerdo	1	4,2	4,2	25,0
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12,5	12,5	37,5
d) De acuerdo	6	25,0	25,0	62,5
e) Totalmente de acuerdo	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 8 Capacitaciones para fortalecer habilidades en la ferretería Fabrimar S.A.

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería se puede notar que el personal si recibe capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y habilidades, sin embargo, otro grupo de personas selecciono que no están de acuerdo por lo que se recomienda que las capacitaciones sean constantes y existe la oportunidad de mejorar la frecuencia y comunicar de forma clara los procesos.

Tabla 13 Tiempo de espera adecuado

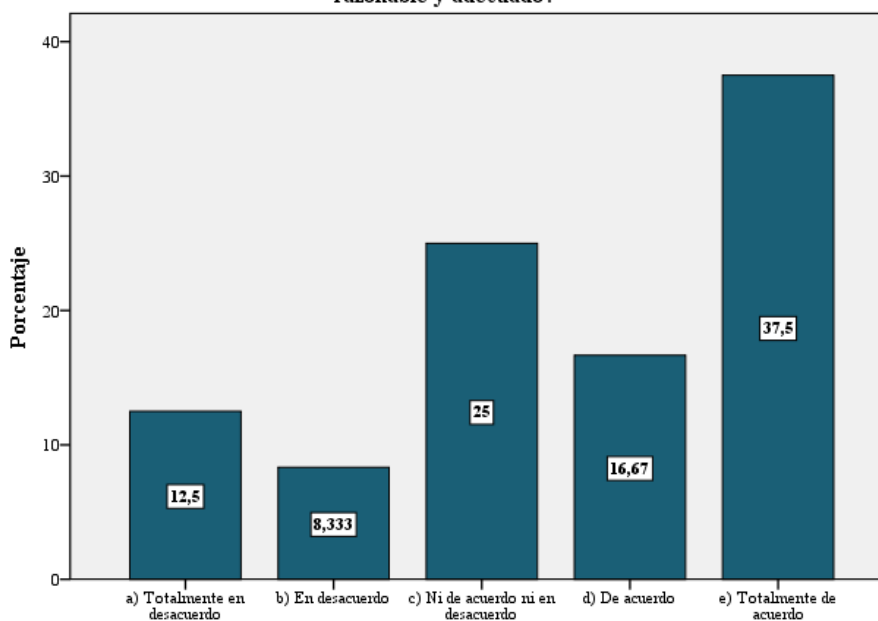
7. ¿Considera que el tiempo de espera que los clientes experimentan al ser atendidos es razonable y adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
b) En desacuerdo	2	8,3	8,3	20,8
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	25,0	25,0	45,8
Válidos d) De acuerdo	4	16,7	16,7	62,5
e) Totalmente de acuerdo	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 9 Tiempo de espera adecuado en la ferretería Fabrimar S.A.

7. ¿Considera que el tiempo de espera que los clientes experimentan al ser atendidos es razonable y adecuado?



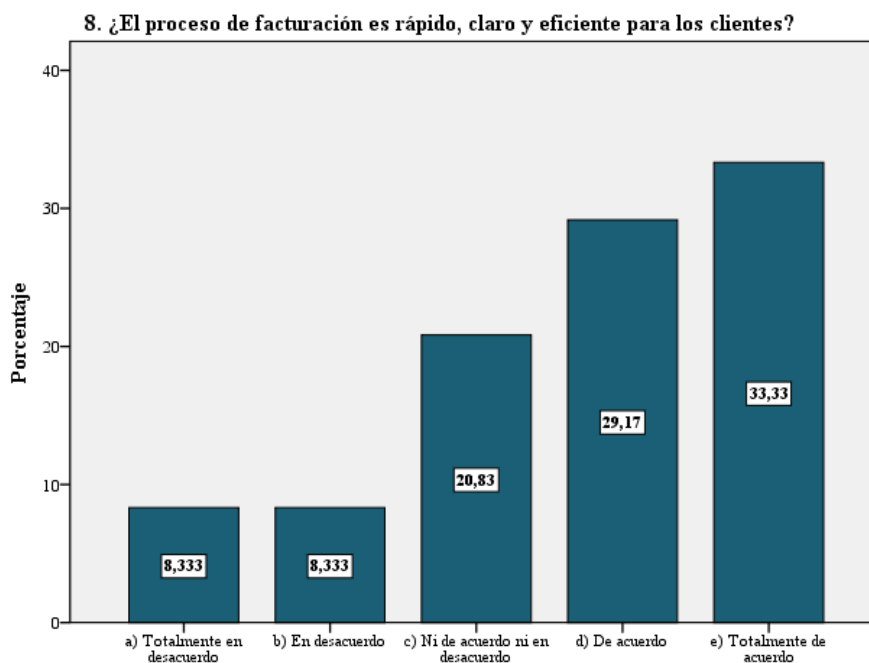
Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

El análisis de los resultados de esta encuesta acerca del tiempo de espera refleja que desde la perspectiva de los trabajadores la mayoría piensa que el tiempo de atención es adecuado mientras otros trabajadores están conscientes de que si existen demoras al momento de atender a los clientes. Llegando a la conclusión de que se necesita mejorar la organización interna.

Tabla 14 Medición del tiempo de facturación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a) Totalmente en desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
	b) En desacuerdo	2	8,3	8,3	16,7
	c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20,8	20,8	37,5
	d) De acuerdo	7	29,2	29,2	66,7
	e) Totalmente de acuerdo	8	33,3	33,3	100,0
Total		24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 10 Medición del tiempo de facturación en la ferretería Fabrimar S.A.

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se refleja que el proceso no siempre se desarrolla de manera óptima y fluida. Ciertos trabajadores consideran que el proceso es eficiente y claro, otros señalan que existen dificultades o demoras. Para ello, se debe optimizar el proceso y para lograr una facturación más rápida y mejorar tanto la experiencia del trabajador como del consumidor.

Tabla 15 Entrega de los productos pedidos en buen estado

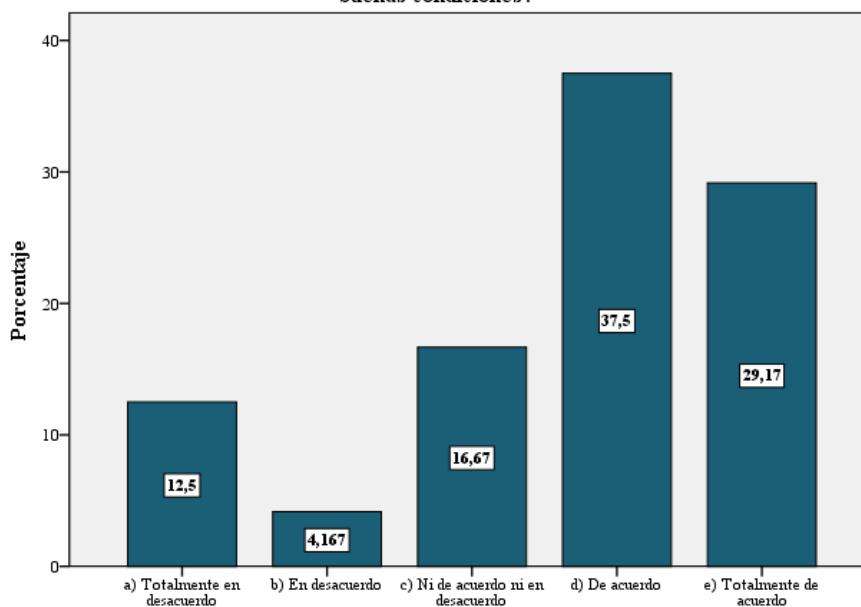
9. ¿Los pedidos o productos solicitados por los clientes se entregan de forma puntual y en buenas condiciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
b) En desacuerdo	1	4,2	4,2	16,7
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16,7	16,7	33,3
Válidos d) De acuerdo	9	37,5	37,5	70,8
e) Totalmente de acuerdo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 11 Entrega de los productos pedidos en buen estado en la ferretería Fabrimar S.A.

9. ¿Los pedidos o productos solicitados por los clientes se entregan de forma puntual y en buenas condiciones?



Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas se puede observar que los trabajadores están de acuerdo en que el proceso de entrega funciona de manera adecuada y que los clientes adquieren sus productos a tiempo y sin problemas. Otra parte indica que presentan retrasos o problemas en el estado de los productos, lo que refleja aún hay aspectos del proceso que se pueden mejorar para garantizar entregas más eficientes y los clientes se sientan satisfechos.

Tabla 16 Conocimiento técnico de los trabajadores

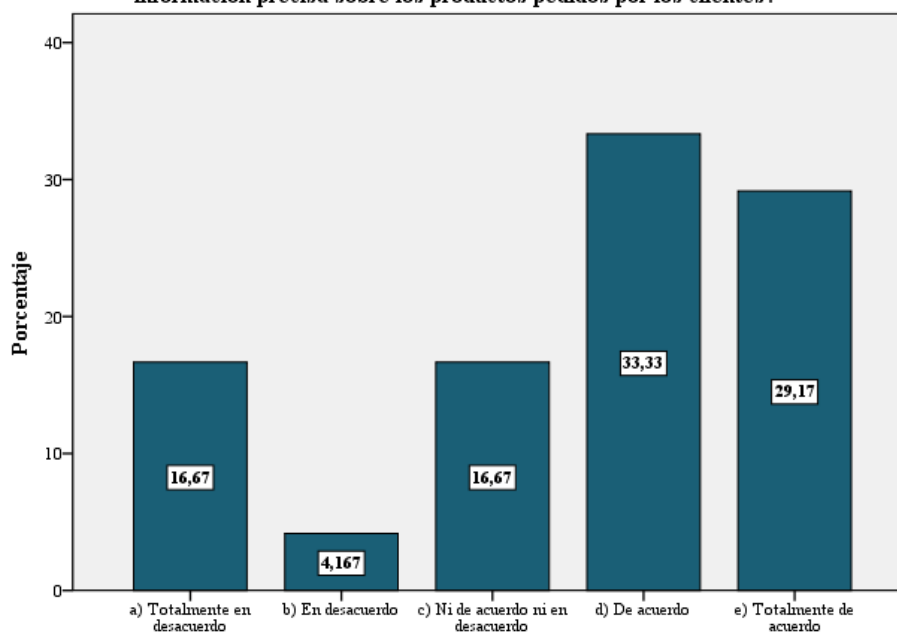
10. ¿El personal de la ferretería cuenta con el conocimiento técnico necesario para brindar información precisa sobre los productos pedidos por los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
b) En desacuerdo	1	4,2	4,2	20,8
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16,7	16,7	37,5
Válidos d) De acuerdo	8	33,3	33,3	70,8
e) Totalmente de acuerdo	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 12 Conocimiento técnico de los trabajadores de la ferretería de Fabrimar S.A.

10. ¿El personal de la ferretería cuenta con el conocimiento técnico necesario para brindar información precisa sobre los productos pedidos por los clientes?



Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Como se puede observar se muestran respuestas variadas, lo que refleja que la perspectiva de cada uno es distinta y no es completamente uniforme. Unos se sienten en la capacidad de orientar y atender de manera correcta al cliente, mientras otros indican que existen limitaciones y poco conocimiento en ciertos temas lo que afecta la calidad del servicio brindado.

Tabla 17 Orientación que se le ofrece al cliente

11. ¿Considera que los trabajadores ofrecen una adecuada orientación o asesoramiento para ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?

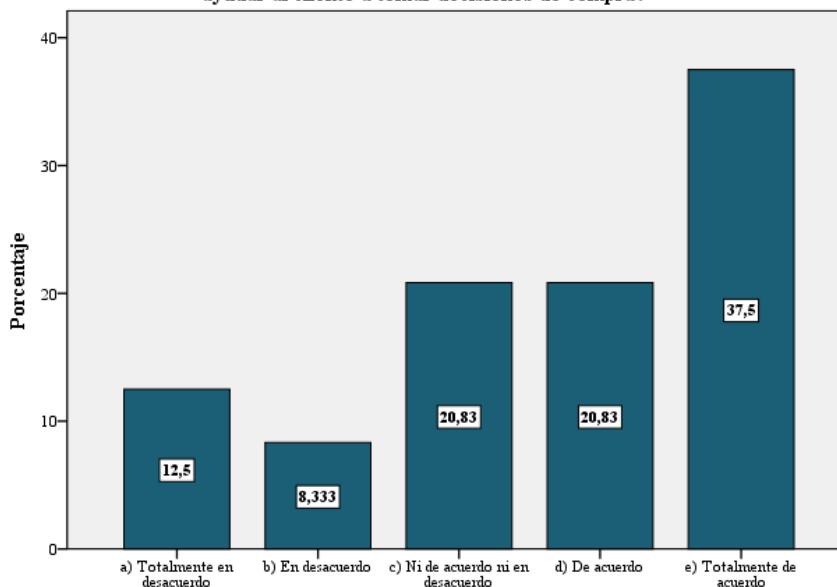
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
b) En desacuerdo	2	8,3	8,3	20,8
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20,8	20,8	41,7
d) De acuerdo	5	20,8	20,8	62,5
e) Totalmente de acuerdo	9	37,5	37,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Válidos

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 13 Orientación que se le ofrece al cliente en la ferretería Fabrimar S.A.

11. ¿Considera que los trabajadores ofrecen una adecuada orientación o asesoramiento para ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?



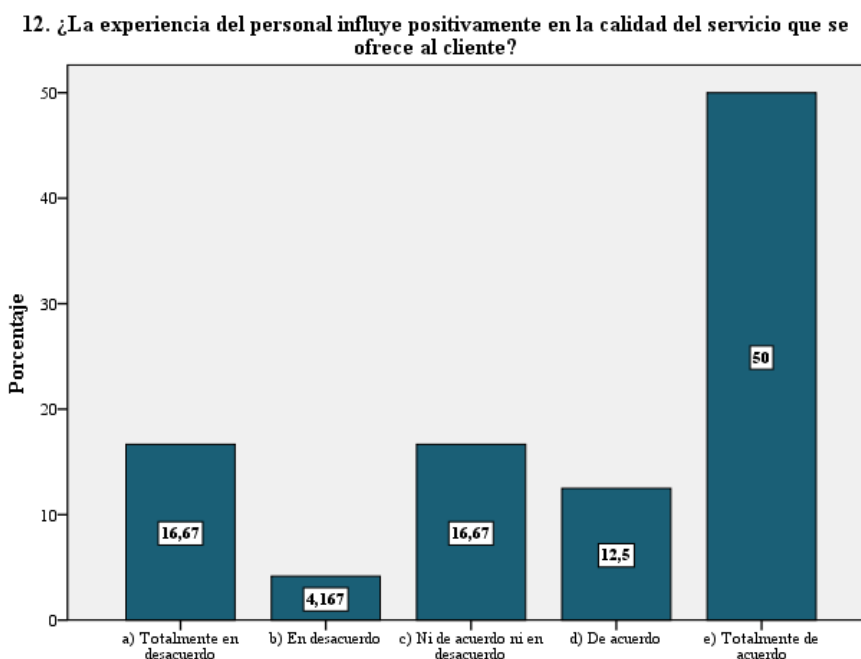
Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería se refleja que mayor parte de los colaboradores si ofrecen la orientación necesaria y ayudando a que los clientes tomen la decisión correcta. Mientras que otro grupo indica que no lo hacen ya sea por falta de tiempo o no conocen el producto.

Tabla 18 Experiencia de los trabajadores

12. ¿La experiencia del personal influye positivamente en la calidad del servicio que se ofrece al cliente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	4	16,7	16,7	16,7
b) En desacuerdo	1	4,2	4,2	20,8
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16,7	16,7	37,5
d) De acuerdo	3	12,5	12,5	50,0
e) Totalmente de acuerdo	12	50,0	50,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores

Figura 14 Experiencia de los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.

Como se puede observar dentro de los resultados de esta pregunta la mayoría de las personas que trabajan dentro de la ferretería están conscientes que la experiencia si influye en la calidad del servicio que se le brinda al cliente y por otro lado una cantidad mínima de trabajadores indican que la experiencia no siempre es determinante, ya sea por temas de aprendizaje, de las herramientas o de procesos internos para desempeñarse de mejor manera. Esta mezcla de respuesta recomienda que la experiencia si es un factor fundamental para brindar un excelente servicio de alto nivel.

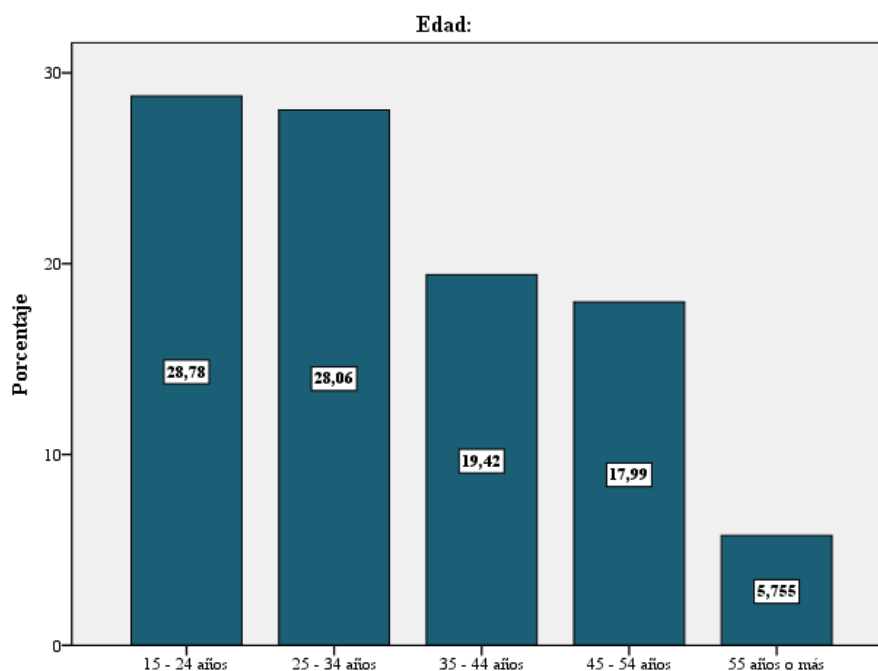
Análisis de los restados de las encuestas de los clientes

Tabla 19 Edad de los clientes

Edad:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	15 - 24 años	40	28,8	28,8
	25 - 34 años	39	28,1	56,8
	35 - 44 años	27	19,4	76,3
	45 - 54 años	25	18,0	94,2
	55 años o más	8	5,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 15 Edad de los clientes



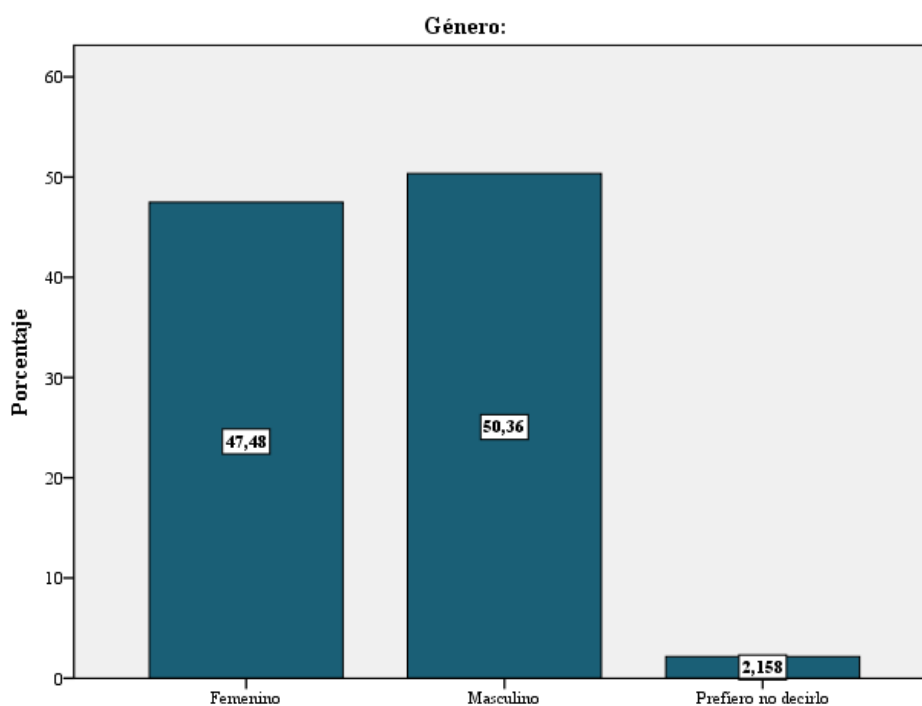
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Por medio de la encuesta se puede observar que los clientes que más visitan la ferretería están en un rango de edad de 15 – 24 años, lo que nos permite identificar que la juventud es la más interesada en temas de construcción, seguido de los adultos con un rango de 25 – 34 años y finalmente los que menos asisten a la ferretería son los adultos mayores de 55 años o más ya sea por motivos de salud o seguridad.

Tabla 20 Sexo de los clientes

Género:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	66	47,5	47,5	47,5
Masculino	70	50,4	50,4	97,8
Válidos Prefiero no decirlo	3	2,2	2,2	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 16 Sexo de los clientes

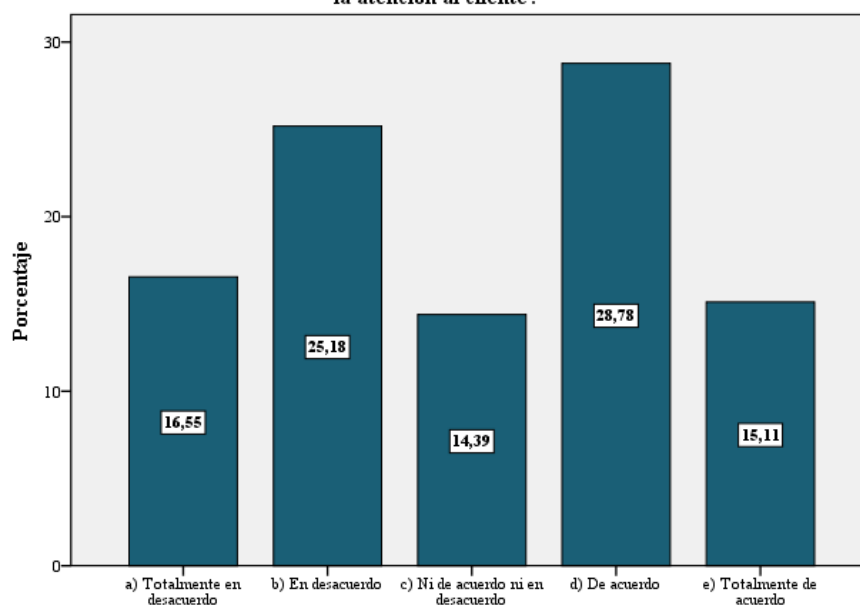
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Los resultados indican que el género masculino visita y adquiere productos de la ferretería, tomando en cuenta que el normalmente el hombre es el encargado de las actividades de construcción o de algún repuesto que necesiten. El género femenino no es tanto la diferencia del porcentaje, pero esto se debe a que las mujeres se dedican a otras actividades.

Tabla 21 Condiciones seguras y confianza**1. ¿El personal de la ferretería trabaja en condiciones seguras y transmite confianza durante la atención al cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	23	16,5	16,5	16,5
b) En desacuerdo	35	25,2	25,2	41,7
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	14,4	14,4	56,1
d) De acuerdo	40	28,8	28,8	84,9
e) Totalmente de acuerdo	21	15,1	15,1	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 17 Personal trabaja en buenas condiciones**1. ¿El personal de la ferretería trabaja en condiciones seguras y transmite confianza durante la atención al cliente?**

Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

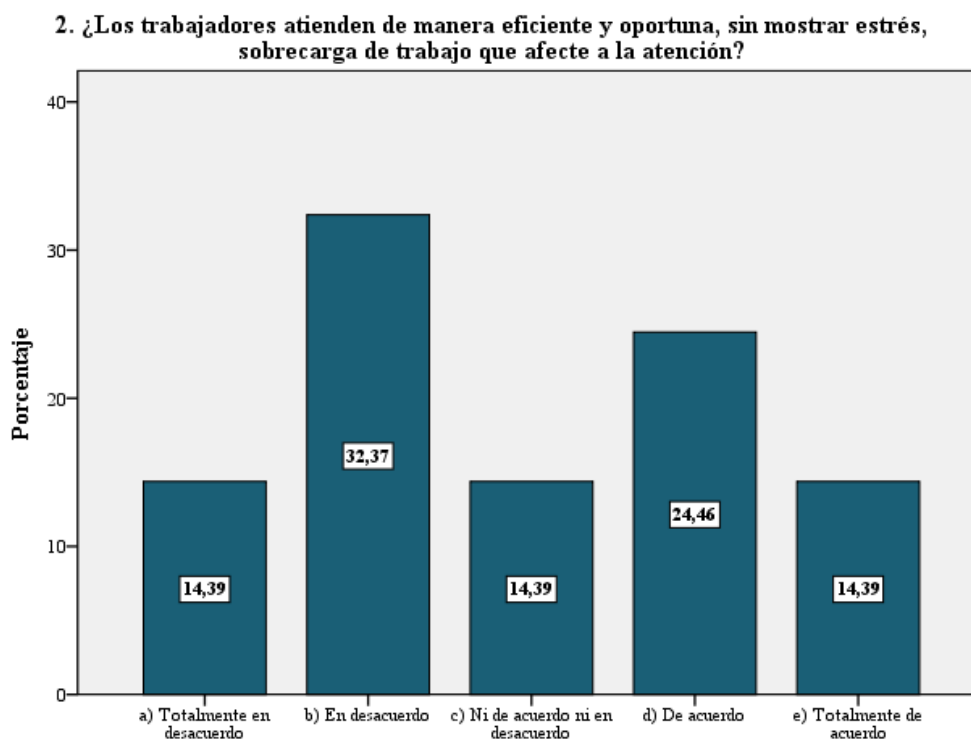
Se identifico que la mayoría de las personas encuestadas coinciden con que los trabajadores demuestran confianza durante la atención al cliente, es decir que la ferretería cuenta con infraestructura y organización adecuado durante la atención, mientras otras personas están en desacuerdo porque tal vez no trabajan en condiciones seguras y no se sienten bien atendidos puede ser por la presencia de materiales pesados, mala organización y esto es importante porque a pesar de que haya un porcentaje de personas que están de acuerdo hay oportunidad de seguir mejorando.

Tabla 22 Atención eficiente

2. ¿Los trabajadores atienden de manera eficiente y oportuna, sin mostrar estrés, sobrecarga de trabajo que afecte a la atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	20	14,4	14,4	14,4
b) En desacuerdo	45	32,4	32,4	46,8
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	14,4	14,4	61,2
d) De acuerdo	34	24,5	24,5	85,6
e) Totalmente de acuerdo	20	14,4	14,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 18 Atención eficiente y oportuna

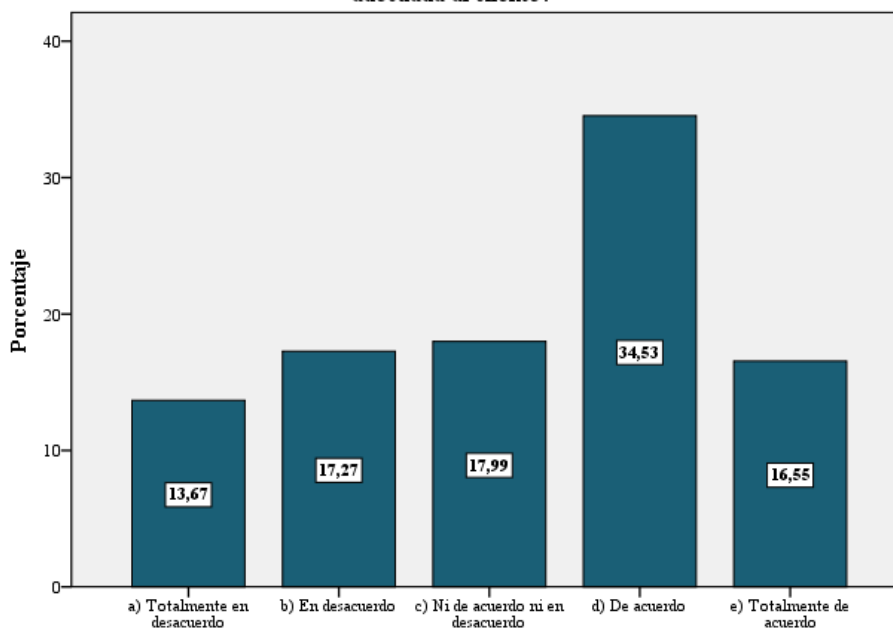
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Se puede observar que los trabajadores no ofrecen al 100% un excelente servicio al cliente ya sea por problemas personales, sobrecarga de trabajo o estrés y todos estos factores afectan directamente a como el cliente se siente al momento de ser atendido, estos resultados permiten mejorar y buscar la manera de capacitar mejor al personal de trabajo y fortalecer la atención al cliente.

Tabla 23 Instalaciones cómodas y ordenadas**3. ¿Las instalaciones de la ferretería son cómodas, ordenadas y permiten una atención adecuada al cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	19	13,7	13,7	13,7
b) En desacuerdo	24	17,3	17,3	30,9
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	18,0	18,0	48,9
Válidos d) De acuerdo	48	34,5	34,5	83,5
e) Totalmente de acuerdo	23	16,5	16,5	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 19 Instalaciones cómodas y ordenadas**3. ¿Las instalaciones de la ferretería son cómodas, ordenadas y permiten una atención adecuada al cliente?**

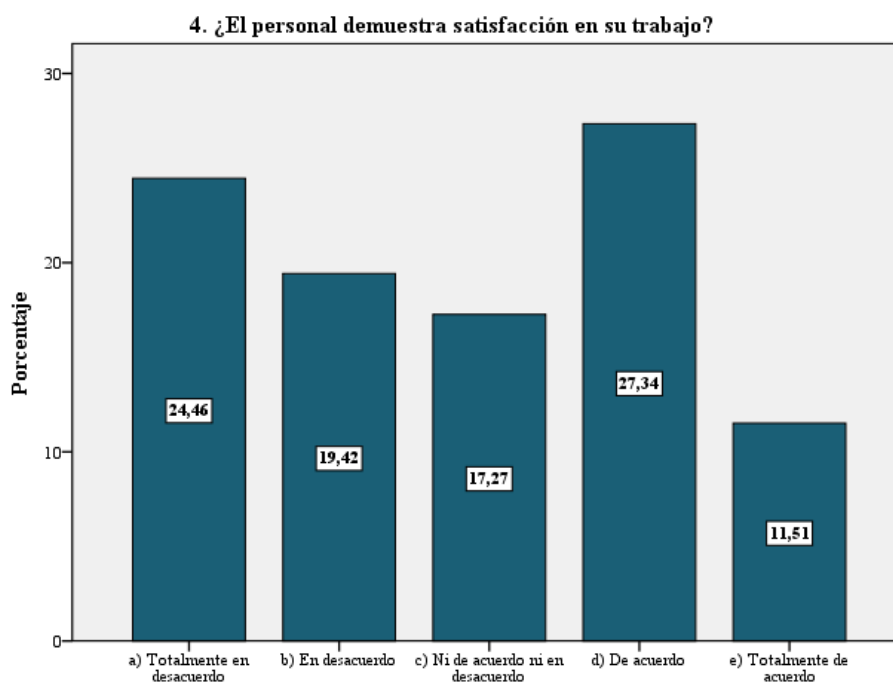
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

En los siguientes resultados los clientes encuestados se pueden notar que la mayoría están de acuerdo con que las instalaciones de la ferretería se encuentran en buenas condiciones y facilitan el proceso de atención al cliente, pero por otro lado hay personas que no están de acuerdo y a raíz de estos resultados se puede mejorar el orden de la ferretería para que los clientes se sientan a gusto.

Tabla 24 Personal satisfecho

4. ¿El personal demuestra satisfacción en su trabajo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	34	24,5	24,5	24,5
b) En desacuerdo	27	19,4	19,4	43,9
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	17,3	17,3	61,2
d) De acuerdo	38	27,3	27,3	88,5
e) Totalmente de acuerdo	16	11,5	11,5	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 20 Satisfacción del personal

Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Mediante los resultados de la encuesta realizada a los clientes se puede observar que en su mayoría los trabajadores demuestran satisfacción realizando sus actividades, esto es un factor clave que influye totalmente en la calidad del servicio al cliente. Sin embargo, un porcentaje de encuestados indicó que no reflejan satisfacción ya sea por cansancio o falta de motivación. Son puntos que se deben tomar en cuenta para reforzar reconocimientos, motivación y bienestar de los trabajadores.

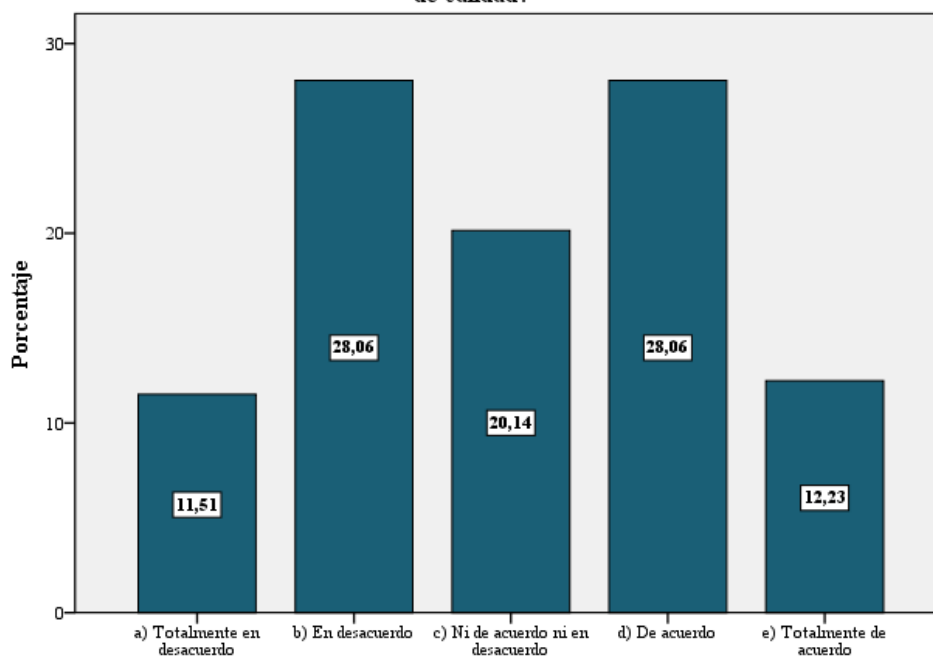
Tabla 25 Empleados motivados y comprometidos

5. ¿Se percibe que los empleados están motivados y comprometidos con ofrecer un servicio de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	16	11,5	11,5	11,5
b) En desacuerdo	39	28,1	28,1	39,6
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	20,1	20,1	59,7
d) De acuerdo	39	28,1	28,1	87,8
e) Totalmente de acuerdo	17	12,2	12,2	100,0
Total	139	100,0	100,0	

*Nota. Encuesta realizada a los clientes***Figura 21** Empleados motivados y comprometidos

5. ¿Se percibe que los empleados están motivados y comprometidos con ofrecer un servicio de calidad?

*Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.*

Los resultados de esta encuesta reflejan un mismo porcentaje en diferentes criterios donde se observa que una parte si está de acuerdo y otra no, esto resalta que para una parte los trabajadores tienen un buen comportamiento mientras que por otro lado indican que falta atención, el servicio es demorado, lo cual afecta en la experiencia del cliente.

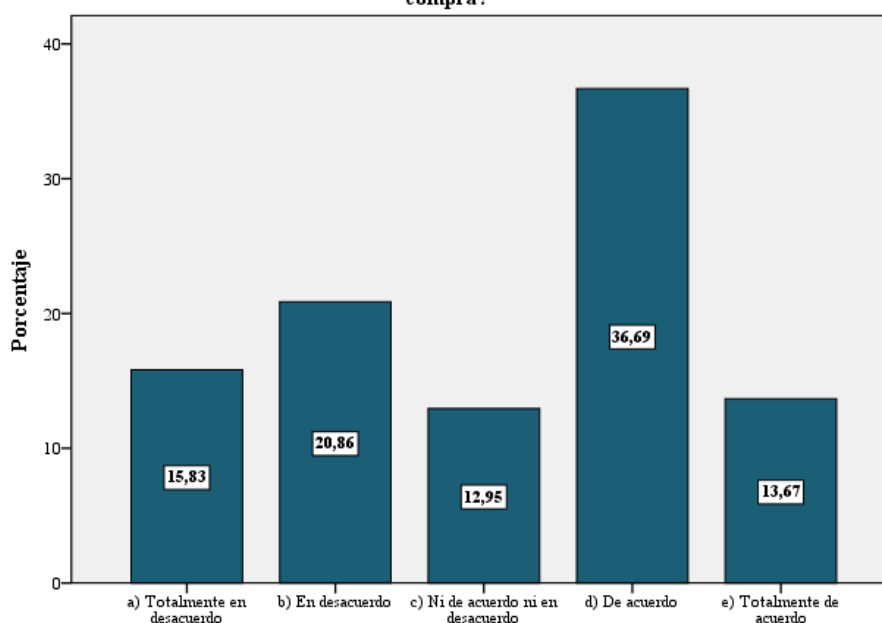
Tabla 26 Personal capacitado

6. ¿El personal está capacitado para resolver las necesidades del cliente y orientarlos en su compra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	22	15,8	15,8	15,8
b) En desacuerdo	29	20,9	20,9	36,7
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	12,9	12,9	49,6
d) De acuerdo	51	36,7	36,7	86,3
e) Totalmente de acuerdo	19	13,7	13,7	100,0
Total	139	100,0	100,0	

*Nota. Encuesta realizada a los clientes***Figura 22** Personal capacitado

6. ¿El personal está capacitado para resolver las necesidades del cliente y orientarlos en su compra?

*Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.*

Según los resultados de encuesta realizada a los clientes reconocen que los trabajadores cuentan con el conocimiento adecuado sobre los productos que venden y ayudan a los clientes a comprar un producto válido. Aun así, una cantidad de personas no piensan lo mismo y estas observaciones suelen ser porque los colaboradores muestran duda sobre los productos, demoran en dar información o lo ayudan al cliente al hacer su compra y esto permite mejorar el desempeño del personal.

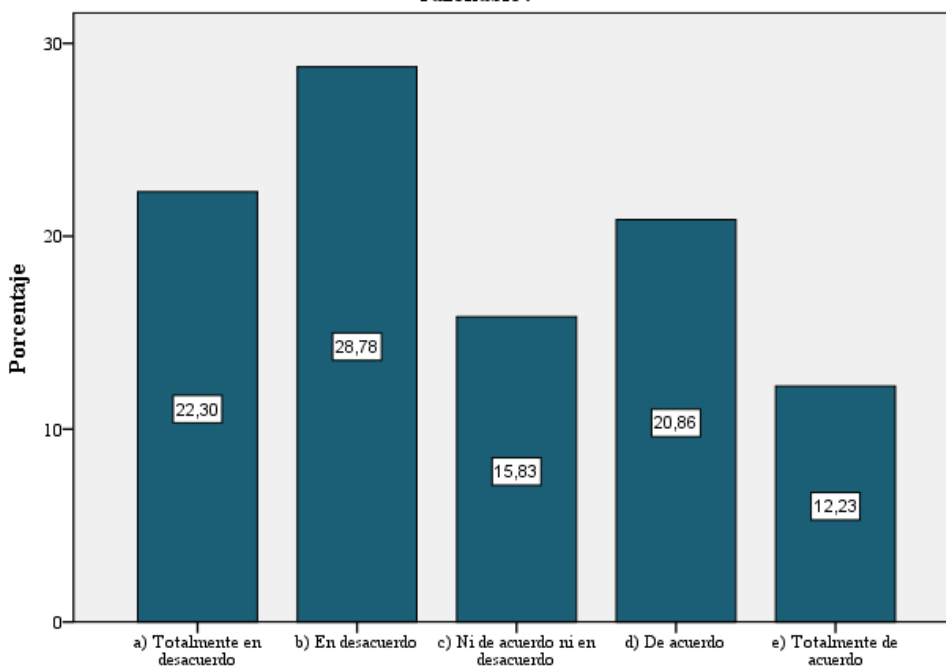
Tabla 27 Tiempo de espera del cliente

7. ¿El tiempo de espera para recibir atención por parte de los trabajadores es adecuado y razonable?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	31	22,3	22,3	22,3
b) En desacuerdo	40	28,8	28,8	51,1
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	15,8	15,8	66,9
d) De acuerdo	29	20,9	20,9	87,8
e) Totalmente de acuerdo	17	12,2	12,2	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 23 Tiempo que espera el cliente

7. ¿El tiempo de espera para recibir atención por parte de los trabajadores es adecuado y razonable?



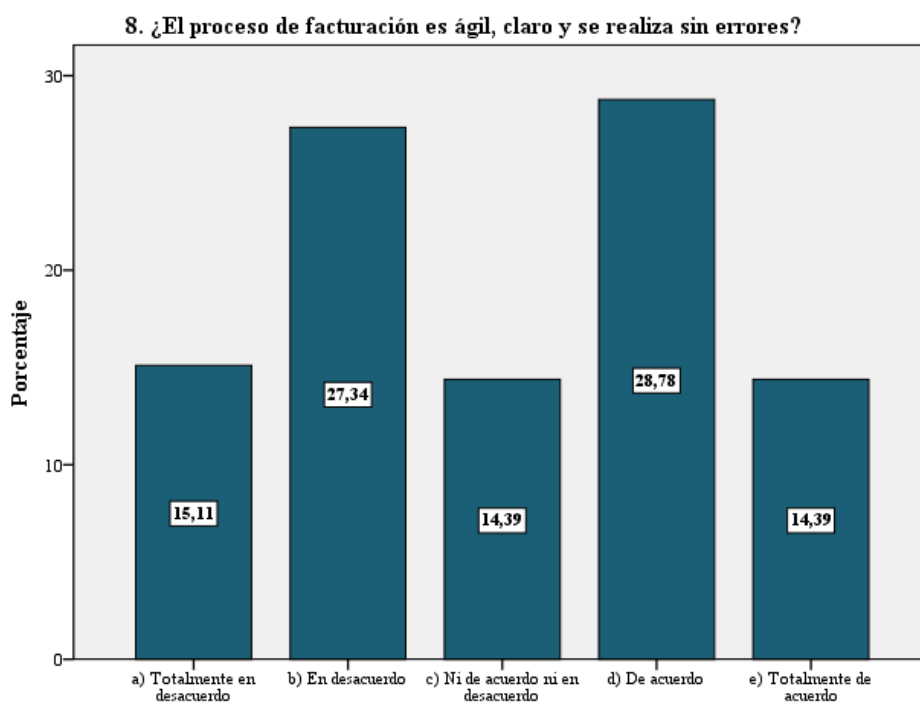
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Dado los resultados de la encuesta, los clientes muestran inconformidad con el tiempo que deben esperar para ser atendidos, estas observaciones pueden ser por diferentes factores como horas pico, escasez de personal, poca organización o dificultad para saber dónde se encuentran ciertos productos dentro de la ferretería. Lo ideal es reducir los tiempos de atención mediante capacitaciones en agilidad, orden dentro del establecimiento para elevar la satisfacción de los clientes.

Tabla 28 Proceso de facturación

8. ¿El proceso de facturación es ágil, claro y se realiza sin errores?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	21	15,1	15,1	15,1
b) En desacuerdo	38	27,3	27,3	42,4
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	14,4	14,4	56,8
Válidos				
d) De acuerdo	40	28,8	28,8	85,6
e) Totalmente de acuerdo	20	14,4	14,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 24 Proceso de facturación

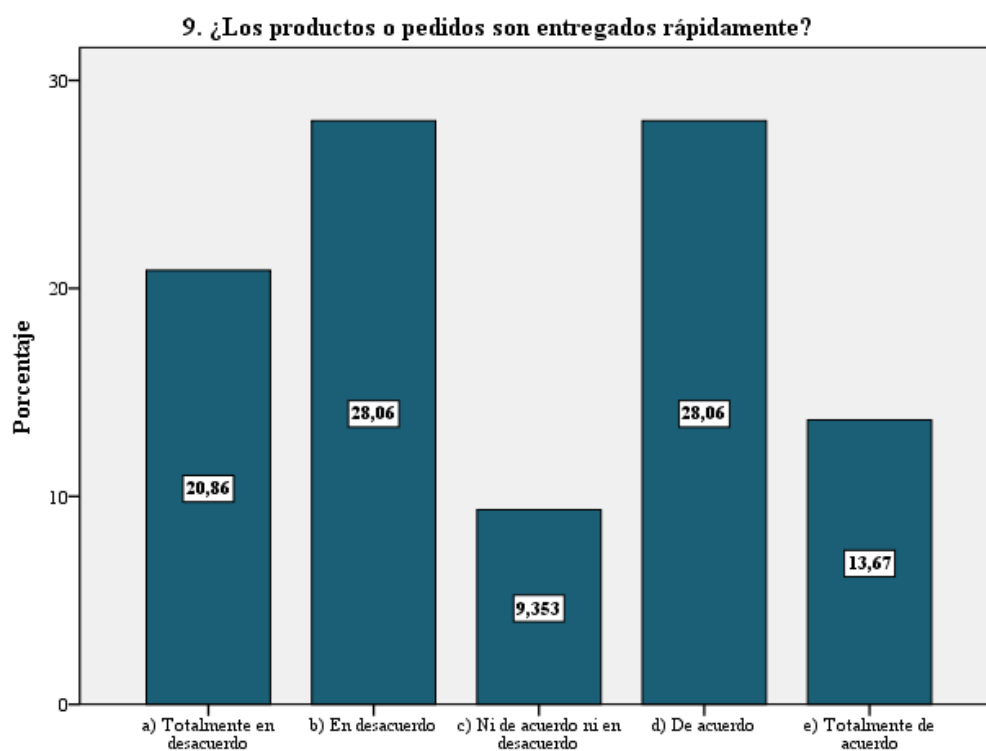
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Los resultados de las encuestas reflejan que existen criterios positivos y negativos en base al proceso de facturación que cuentan con una base operativa funcional, pero con situaciones que pueden afectar la perspectiva de los clientes, principalmente en momentos de alta demanda. Es importante capacitar al personal y adaptarse a las horas pico para evitar errores y garantizar un proceso más eficiente.

Tabla 29 Entrega rápida

9. ¿Los productos o pedidos son entregados rápidamente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	29	20,9	20,9	20,9
b) En desacuerdo	39	28,1	28,1	48,9
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	9,4	9,4	58,3
d) De acuerdo	39	28,1	28,1	86,3
e) Totalmente de acuerdo	19	13,7	13,7	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 25 Pedidos entregados rápidamente

Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Los resultados reflejan un porcentaje igual en diferentes criterios, sin embargo, la mayoría indica que no siempre los pedidos son entregados con la rapidez que el cliente espera. Los motivos de aquellos resultados pueden ser por la demora en buscar los productos, alta demanda en ciertos horarios, los resultados presentan un desempeño aceptable ya que la empresa tiene oportunidad de mejorar su nivel de eficiencia.

Tabla 30 Conocimiento técnico del personal

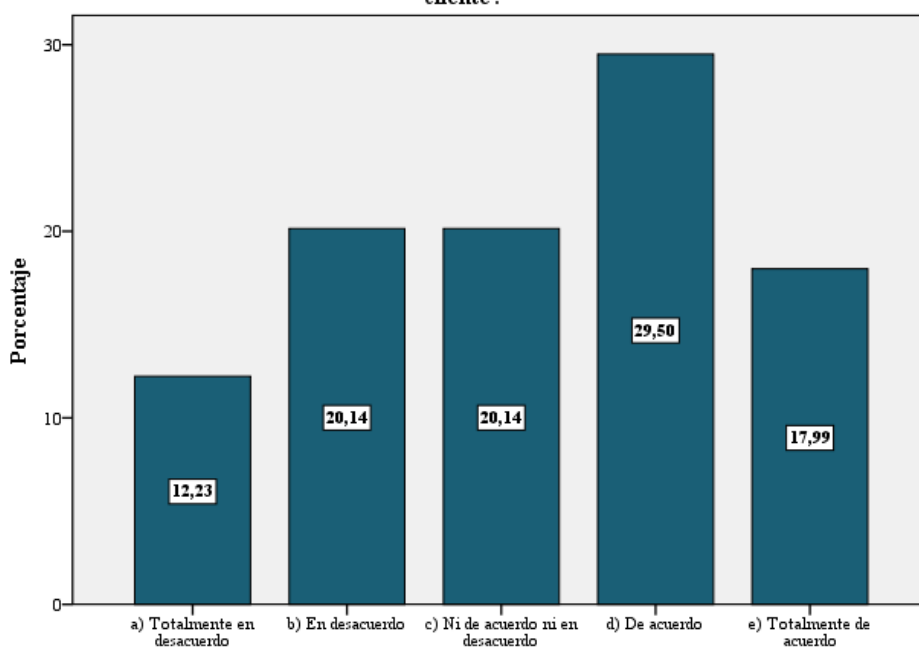
10. ¿El personal demuestra conocimiento técnico suficiente sobre los productos que pide el cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	17	12,2	12,2	12,2
b) En desacuerdo	28	20,1	20,1	32,4
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	20,1	20,1	52,5
d) De acuerdo	41	29,5	29,5	82,0
e) Totalmente de acuerdo	25	18,0	18,0	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 26 Personal demuestra conocimiento técnico

10. ¿El personal demuestra conocimiento técnico suficiente sobre los productos que pide el cliente?



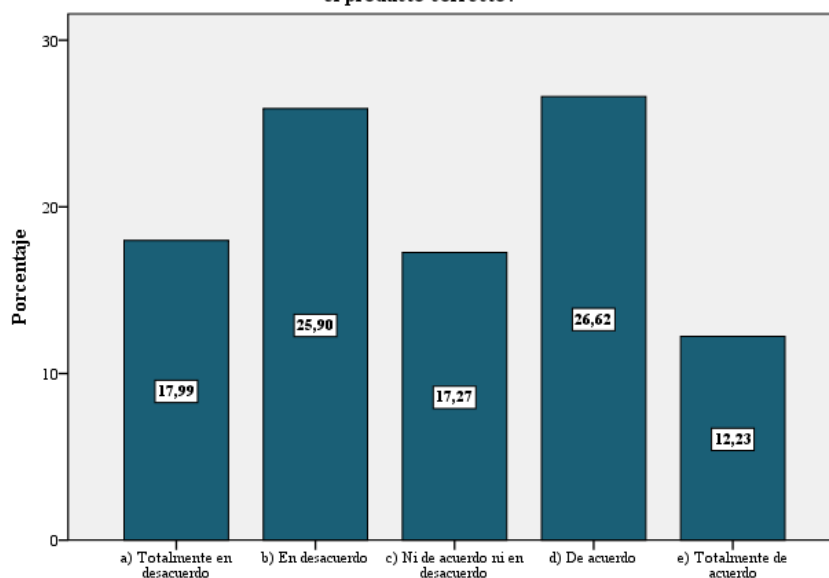
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Mediante los resultados de la encuesta realizada a los clientes se puede observar que el conocimiento técnico de los trabajadores sobre los productos que venden es el adecuado y que tienen la capacidad de explicar el uso y características de cada producto, lo cual facilita la toma de decisión y crea un nivel de confianza positivo en el proceso de compra.

Tabla 31 Orientación y recomendaciones**11. ¿Los trabajadores brindan orientación y recomendaciones para ayudar al cliente a elegir el producto correcto?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	25	18,0	18,0	18,0
b) En desacuerdo	36	25,9	25,9	43,9
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	17,3	17,3	61,2
d) De acuerdo	37	26,6	26,6	87,8
e) Totalmente de acuerdo	17	12,2	12,2	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 27 Trabajadores brindan orientación al cliente**11. ¿Los trabajadores brindan orientación y recomendaciones para ayudar al cliente a elegir el producto correcto?**

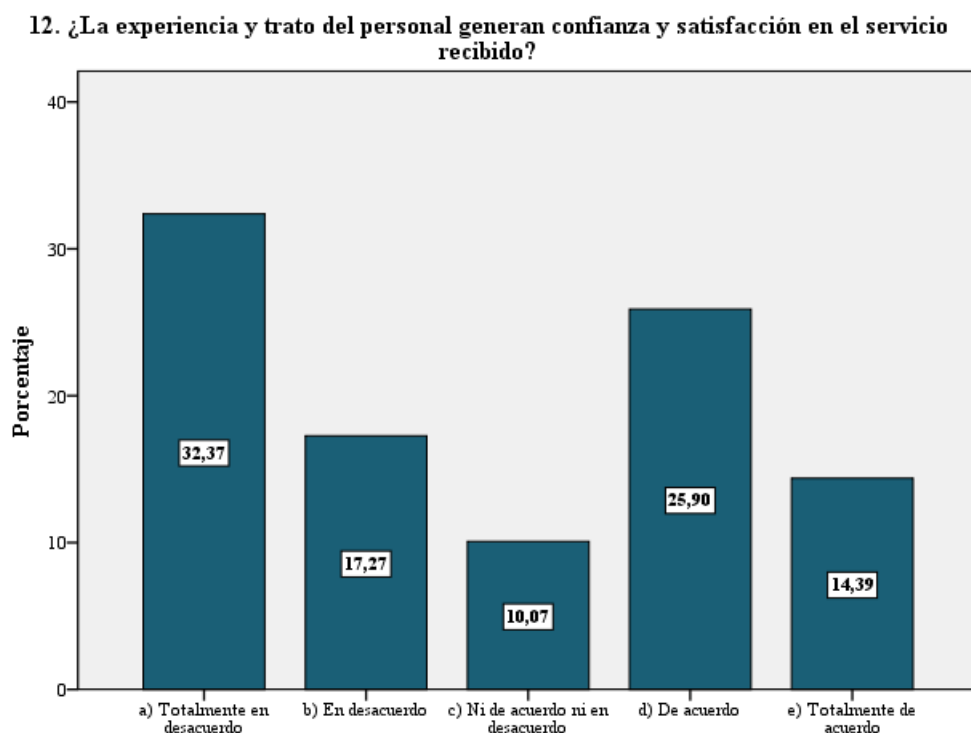
Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

En cuanto a los resultados de esta pregunta es un poco de criterios diferentes donde ciertas personas opinan que los trabajadores si ofrecen orientación al momento de la compra y comparte la información exacta, seguido de un porcentaje no tan bajo donde las personas indican que no están de acuerdo con ellos por diferencias en el nivel de experiencia y conocimiento de los trabajadores.

Tabla 32 Experiencia y trato del personal

12. ¿La experiencia y trato del personal generan confianza y satisfacción en el servicio recibido?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a) Totalmente en desacuerdo	45	32,4	32,4	32,4
b) En desacuerdo	24	17,3	17,3	49,6
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	10,1	10,1	59,7
Válidos d) De acuerdo	36	25,9	25,9	85,6
e) Totalmente de acuerdo	20	14,4	14,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los clientes

Figura 28 Experiencia de los clientes

Nota. Encuesta realizada a los clientes de Fabrimar S.A.

Finalmente, los resultados de esta última pregunta refleja que un porcentaje considerable de personas indican que están totalmente en desacuerdo con la experiencia y el trato del personal. Es decir, que, desde el punto de vista de los clientes, los trabajadores no demuestran profesionalismo y seguridad para brindar un servicio de calidad a las personas. Esto indica la necesidad de implementar estrategias de capacitación en servicio al cliente, mejorar la comunicación y recuperar la confianza de las personas.

Discusión

El estudio muestra que la opinión del consumidor acerca de la efectividad del servicio está muy afectada, sin embargo, una gran proporción de los participantes en la encuesta opina que el equipo no proporciona atención de forma eficaz y puntual, notando indicios de tensión o exceso de carga laboral. Este descontento coincide con la baja calificación en la consulta sobre si el quipo expresa satisfacción en su trabajo, indicando que un ambiente interno negativo afecta directamente la calidad del servicio ofrecido al exterior.

Se reconoce una diferencia notable en la experiencia global del usuario en factores esenciales, por lo que, un gran segmento de la muestra no está de acuerdo en que la atención de los trabajadores proporcione confianza y satisfacción, y además considera insatisfactorio el periodo de espera para ser atendido. Además, hay disconformidad en relación con la velocidad de entrega de los artículos y eficacia del sistema en facturar, lo que demanda una evaluación inmediata de los procedimientos ejecutados.

Por otra parte, las falencias en operaciones y el ambiente, los consumidores reconocen que los empleados tienen un buen dominio técnico de los artículos. No obstante, la poca conexión entre habilidad operativa e insatisfacción en el servicio sugiere que el ambiente de trabajo podría estar impidiendo la utilización efectiva de dicha competencia, sin embargo, es importante centrar la acción en optimizar los elementos internos que restringen la calidad del servicio que se percibe.

De acuerdo con Maldonado (2019) destaca una relación clara entre el ambiente de trabajo y el nivel de servicio, además, la opinión de los consumidores de Fabrimar respecto al estrés y carga de trabajo del equipo, sumando a la ausencia de indicios de conformidad laboral, se ve apoyada por la afirmación de que un entorno físico inadecuado y dañino representa una desventaja para la empresa. Esto refuerza la idea de que los problemas en el servicio, como la atención poco efectiva y tiempos de espera excesivos, representan externamente un ambiente laboral que no cubre las demandas individuales de los trabajadores, impactando tanto la eficiencia como el estándar de calidad.

Asimismo, el punto de vista de los consumidores acerca de las puntuaciones bajas en la creación de confianza puede ser vinculada a las fallas en las interacciones personales que, según estudios teóricos, provocan disputas y perjudican lo financiero. Por esta razón, se indica que, para optimizar la satisfacción del usuario, la tienda de herramientas debe centrar sus

esfuerzos en mejorar el lugar de trabajo y salud emocional de su personal, creando un entorno laboral donde los trabajadores prioricen a los clientes.

Opina Simbala (2023) que la insatisfacción y poca dedicación de los empleados, reflejadas en la evaluación de servicio, indican problemas en la valoración de éxitos y en la interacción dentro de la empresa, aspectos fundamentales en investigaciones pasadas como la de Simbala. Se verifica que un espacio laboral inadecuado obstaculiza que los trabajadores utilicen su saber operativo de forma oportuna y activa, perjudicando así la calidad.

Por consiguiente, las puntuaciones bajas en la seguridad del usuario y el grado de satisfacción de los empleados muestran que la calidad del trabajo es el vínculo más importante entre las dos variables. La investigación realizada por Simbala indica que un ambiente favorable debería alentar la responsabilidad y entrega del empleado, así, la ausencia de normativas que impulsen la innovación que consideren las perspectivas del personal produce la desconexión que los consumidores notan en la atención recibida.

Según Ordoñez et al., (2020) la significativa repercusión del entorno laboral en el rendimiento del personal, confirmada por Ordoñez y colaboradores, respalda lo que piensan los usuarios de Fabrimar S.A., la percepción de poca eficacia y evidente presión que expresan los usuarios indican que el sitio interno no favorece las mejores condiciones laborales. También, un ambiente de trabajo sin cohesión y sin las condiciones apropiadas limita la habilidad de los empleados para realizar sus tareas con la efectividad y estándar necesarios en el servicio.

De igual manera, el estudio confirma que la conformidad en el trabajo está conectada de forma directa con el rendimiento, influenciando la productividad y creatividad de los empleados, esta conexión aclara la desconfianza en el servicio que sienten los consumidores y la insatisfacción relacionada con la rapidez en la entrega de artículos en la ferretería. Es esencial que los líderes se centren en promover el entusiasmo y la implicación de los trabajadores, ya que la satisfacción del equipo es la base principal para lograr el éxito de la compañía en el sector.

Citando a Villacreses et al., (2022) la poca eficiencia en las operaciones, evidenciada por los retrasos en facturar y entrega de productos, es vista de manera desfavorable por los consumidores, y se debe a la urgencia de una actualización en la gestión. Los estudios sobre

tácticas digitales destacan el papel tecnológico para asegurar tanto la calidad como satisfacción en la industria ferretera.

Además, la incorporación estratégica digital no solo acelera operaciones, sino que también impacta de manera favorable en el ambiente laboral al perfeccionar procedimientos y aminorar la cantidad de trabajo requerido del equipo. La experiencia técnica del trabajador, que es altamente valorada, necesita ser apoyada con instrumentos contemporáneos para una administración eficaz, por lo tanto, la organización debe tomar en cuenta la formación constante en tecnología para mejorar el rendimiento y aumentar la calidad del servicio al cliente.

Propuesta

Implementar el modelo SERVQUAL para fortalecer el clima laboral y la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión de recursos humanos que permita mejorar la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A de la parroquia Posorja.

Objetivo específico

- Diagnosticar los procesos de gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la ferretería Fabrimar S.A, identificando las principales deficiencias
- Formular políticas del modelo de gestión de recursos humanos enfocados en la selección y capacitación del personal orientado del servicio al cliente
- Elaborar un plan de acción y diagrama de Gantt que detallen actividades, responsables y tiempo para la implementación del modelo de gestión

Tabla 33 Matriz FODA

MATRIZ FODA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento técnico • Liderazgo comprometido 	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de un manual de procedimientos

<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias en programas de capacitación • Alta rotación de personal
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de proyectos de construcción • Disponibilidad de software • Posibilidad de establecer alianzas 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Riesgo de fuga del talento • Ciclos económicos desfavorables

Nota. Elaboración propia

Tabla 34 Matriz CAME

	Fortalezas	Debilidades
MATRIZ CRUZADA	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento técnico -Liderazgo comprometido -Ubicación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> -Inexistencia de un manual de procedimientos -Deficiencia en programas de capacitación -Alta rotación de personal
Oportunidades	FO (Max – Max)	DO (Min – Max)
<ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento de proyectos de construcción -Disponibilidad de software -Posibilidad de establecer alianzas 	Emplear el conocimiento técnico y base de clientes leales para ofrecer asesoría profesional en nuevos emprendimientos.	Utilizar el software de formación para establecer un programa esencial de habilidades interpersonales y servicio al cliente.
Amenazas	FA (Max – Min)	DA (Min – Min)
<ul style="list-style-type: none"> -Competencias -Riesgo de fuga del talento -Ciclos económicos desfavorables 	Basarse en la dirección administrativa para uniformar procedimientos y conservar la calidad del servicio en el lugar clave.	Crear planes de beneficios y recompensas para reducir la rotación o pérdida de personal calificado hacia otras empresas

Nota. Elaboración propia

Tabla 35 Plan de acción

Actividades	Tareas detalladas	Responsables	Plazo estimado
Estandarización del servicio	Creación del documento de normas para la atención al usuario	Gerencia / RR. HH	1 mes
	Desarrollo de descripciones de trabajo con enfoque en habilidades de atención	RR. HH	3 semanas
Formación en servicio y habilidades	Obtención o creación de cursos de capacitación en línea	RR. HH / Consultor	1 mes
	Puesta en marcha del programa de formación para todos los empleados	RR. HH	2 meses
Retención y evaluación de talento	Creación de un sistema de valoración del rendimiento en indicadores clave del servicio	RR. HH	1 mes
	Diseño de un esquema de recompensas relacionado con la satisfacción del consumidor	Gerencia / RR. HH	1 mes
Implementación del modelo	Organización de seminarios con proveedores para el personal	RR. HH / Proveedores	2 meses
	Establecimiento y comunicación del sistema de gestión de recursos humanos a toda la ferretería	Gerencia	1 semana

Nota. Elaboración propia

Tabla 36 Diagrama de gantt

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Creación del manual de procesos						
Definición de los roles laborales						
Obtención / creación de cursos de formación en línea						
Ejecución del programa de formación						
Creación del sistema de medición del rendimiento						
Elaboración del programa de incentivos relacionado con la satisfacción						
Organización de sesiones de trabajo con proveedores						
Establecimiento y comunicación del modelo de gestión de recursos humanos						

Nota. Elaboración propia

Conclusiones

Se logro evidenciar que la calidad del servicio que brinda la empresa a los clientes tiene un nivel aceptable teniendo un aspecto positivo frente a la competencia, pero cabe mencionar que existen brechas por mejorar significando que aun la empresa puede implementar medias que ayude a evolucionar más, por ello se cree ideal supervisar las estrategias en capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

En la información recolectada del Ferretería Fabrimar S.A., se logró analizar que existen variaciones en el ambiente laboral donde los trabajadores se desenvuelven por ente este aspecto logra influir con la calidad que la empresa espera brindar a sus clientes, se propone incluir una estrategia que permita realizar análisis profundos sobre la atmosfera de trabajo y las diferentes afecciones que tienen en la empresa, contribuyendo así a mejorar la calidad del servicio y evolución del personal.

La empresa necesita la implementación de estrategia que permita la mejora en la calidad manteniendo de esta manera un ambiente seguro y estable para los colaboradores además del personal de la ferretería, por ello se propone el uso del modelo SERVQUAL con el propósito de ir evolucionando en los procesos administrativos teniendo un factor positivo con la calidad del servicio.

El análisis del clima laboral en la Ferreteria Fabrimar S.A. de la parroquia Posorja logro comprobar el objetivo que tiene el negocio de brindar una calidad eficiente a sus consumidores, pero es evidente que un grupo de trabajadores presentan inconvenientes para sentirse seguros impactando en la imagen del negocio considerando diferentes aspectos como capacidad de respuesta, empatía, pilares fundamentales para el crecimiento, por este motivo se considera ideal contar con un modelo que ayude a recolectar información para gestionar los procesos administrativos tomando mejores decisiones.

Recomendaciones

Se aconseja desarrollar supervisiones del clima laboral de forma seguida para centrarse en las brechas que existen, con el objetivo de seguir mejorando el ambiente de trabajo para que la calidad del servicio brindado a los consumidores sea eficiente y de un nivel óptimo.

Se aconseja el desarrollo de una herramienta que permita analizar como el clima laboral influye en la calidad del servicio que brindan a los clientes, logrando de esta forma identificar que déficit se asocia con los problemas mejorando las condiciones de trabajo que suelen ser reflejo de un ambiente laboral poco favorable.

Se considera pertinente estar en constante seguimiento sobre los procesos que afectan directamente a los empleados y que limitan ofrecer un servicio de calidad, como el estrés laboral, déficit del clima interno, comunicación poco eficiente, capacitaciones de formación, de este modo ayudando a crear un mejor ambiente laboral donde el colaborador se sienta más accesible y empático.

Es esencial que los trabajadores de la Ferreteria Fabrimar S.A. logren sentirse en un ambiente estable, seguro y empático, aunque diferentes modelos como el SERVQUAL se enfoca en medir la calidad del servicio a los clientes también se considera como una herramienta que permite evaluar indirectamente el ambiente laboral, debido a que las brechas identificadas reflejan el desempeño, la actitud y condiciones internas al personal, consiguiendo evaluar el nivel del servicio que brinda la empresa e identifica señales sobre el estado del ambiente laboral.

Referencias

- Alegre, L., Alfonso, F., & Guzman, S. (2021). Sistemas para la gestión de los procesos de facturación y atención al cliente de la empresa Radioxenter LTDA. *Universidad El Bosque*. <https://hdl.handle.net/20.500.12495/7856>
- Ávila, L. (2021). Comunicación orientada al cliente. [https://caja.sparkassenstiftung-latinoamerica.org/repositorio/CD/CCV_FD/Ecuador_Ciclo_2/9.Obra_Comunicacion OrientadaAlCliente_\(LauraAvila\).pdf](https://caja.sparkassenstiftung-latinoamerica.org/repositorio/CD/CCV_FD/Ecuador_Ciclo_2/9.Obra_Comunicacion_OrientadaAlCliente_(LauraAvila).pdf)
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia, Bogotá: Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia, Bogotá: Pearson.
- Cantos, M., & Arteaga, H. (07 de 04 de 2025). *Calidad de servicios y atención al cliente en el centro ferretero Megalino en la ciudad de Jipijapa*. Repositorio Unesum: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7693>
- Carballo, C. (04 de 02 de 2021). DERECHOS LABORALES EN LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. <https://revistas.uma.es/index.php/REJLSS/article/view/12447/12786>
- Carhuaricra, F., Tejeda, F., Alania, J., Meza, C., & Ramírez, M. (17 de 09 de 2023). Experiencia del empleado y productividad laboral en establecimientos del sector restaurantes en contexto de Covid-19. *Revista Científica Pakamuros*. <https://doi.org/https://doi.org/10.37787/sqf47973>
- CEPAL. (05 de 2017). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f5acdb55-4ef8-45c3-aeef-2b2394b63207/content>
- Cevallos, D. (03 de 04 de 2024). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de "Disensa Rosado" del cantón Balzar*. Repositorio Unesum: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6483>

- Córdova, S., Aillón, J., & Maldonado, I. (11 de 03 de 2025). La capacitación continua en la productividad laboral. *Revista InveCom*.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632025000300115
- Cortes, D. (20 de 12 de 2023). ¿Qué son las condiciones de trabajo? *Cesuma*.
<https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-condiciones-de-trabajo.html>
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, J., & Zapana, D. (10 de 02 de 2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576
- Demuner, M., Saavedra, M., & Ibarra, M. (05 de 03 de 2021). Influencia de la capacidad de absorción en la capacidad de respuesta en pequeñas empresas manufactureras mexicanas. *Tec Empresarial*. <https://doi.org/https://doi.org/10.18845/te.v15i1.5658>
- Gálvez, Y. (2023). Mejora de Eficiencia en Tiempos de entrega y Recepción de Materiales Mediante el Uso de las Técnicas de 5S y Modelo ABC: una revisión de literatura. *Revista CIES*, 14. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/476>
- Guerrero, G., & Dávila, M. (2020). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Guevara, J., & Díaz, N. (2022). *Gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022*. Repositorio DSpace: <https://hdl.handle.net/20.500.14621/6185>
- Hernández, N. (03 de 04 de 2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. https://www.researchgate.net/profile/Nicole-Hernandez-Santiago/publication/351194779_Ambiente_laboral_Implicaciones_para_la_salud_mental_Work_environment_Implications_for_mental_health/links/608b20eea6fdccaebdf8c348/Ambiente-laboral-Implicaciones-para-la-s
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education .
- Lezama, J. (21 de 04 de 2023). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, distrito de Yungay, Áncash 2020*. Repositorio Uladech Católica: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/33132>

- Macías , T., Martínez , G., & Lino, H. (03 de 2022). *La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador*. Polo del Conocimiento: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3799>
- Maldonado, D. (01 de 07 de 2019). *Análisis de la calidad de vida laboral en su ferretería familiar*. NOESIS Revista Electrónica de Investigación: <https://ieakoinonia.org/ojs3/index.php/noesisin/article/view/120>
- Maldonado, D. (01 de 07 de 2019). *Análisis de la calidad de vida laboral en una ferretería familiar*. NOESIS Revista Electrónica de Investigación: <https://ieakoinonia.org/ojs3/index.php/noesisin/article/view/120>
- Marchán, G. (2023). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las ferreterías del distrito de Tumbes, 2023*. Repositorio Unt: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64454>
- Mejía, G. (17 de 06 de 2024). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad de la atención al cliente de una empresa rubro ferretería, Nuevo Chimbote, 2024*. Repositorio Uladech Católica: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37336>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. (A. Editoria, Ed.)
- Montaño, G. (09 de 2020). *Prácticas organizacionales para mejorar el clima y la eficiencia organizacional de un grupo de microempresas comerciales de ferretería en la región norte de Nayarit*. Repositorio Uan: <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/2342>
- Mora, J. (2023). *Principios Básicos de Metodología de la Investigación Científica (Parte 1)*. Ecuador: Uleam.
- Morillo, A. D. (2014). Seguridad y prevención de riesgos en el almacén. https://books.google.com.ec/books?id=e6lFBgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Niño , V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Colombia, Bogotá: Ediciones de la U.

- OIT. (05 de 2017). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f5acdb55-4ef8-45c3-aeef-2b2394b63207/content>
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*.
<https://www.uhu.es/salud/sites/salud/files/2021-02/EntornosLaboralesSaludables.pdf>
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A. (20 de 12 de 2020). *Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras*. 593 Digital Publisher: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A. (20 de 12 de 2020). *Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras*. 593 Digital Publisher: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>
- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898193>
- Salvático, L. (2022). Alexandre Koyré y el conocimiento técnico. *Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*. <https://www.afhic.com/wp-content/uploads/2023/11/11-Alexandre-Koyr%C3%A9-y-el-conocimiento-t%C3%A9cnico.pdf>
- Segarra, A. (2022). Análisis de la importancia de los tiempos de espera en la calidad de la atención al cliente en instituciones bancarias medianas de Guayaquil, período primer semestre 2022. *Universidad Tecnológica ECOTEC*.
<https://repositorio.ecotec.edu.ec/handle/123456789/551>
- Shifta. (28 de 12 de 2023). Shifta by Elisava: <https://weareshifta.com/disenio-espacios-de-trabajo-funcionales/#:~:text=La%20identidad%20corporativa%20tambi%C3%A9n%20debe,las%20necesidades%20de%20tu%20empresa.>

- Simbala, Y. (06 de 11 de 2023). *Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de La Arena, 2023*. Repositorion ULADECH Católica: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/35155>
- Simbala, Y. (06 de 11 de 2023). *Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de La Arena, 2023*. Repositorio Uladech Católica: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/35155>
- Suárez, L., Fajardo, V., Parada, J., Torres, M., & Cruz, J. (23 de 05 de 2025). Carga de Trabajo y Estrés Laboral en Trabajadores de Servicios Generales de una Universidad Colombiana. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/1281/1077>
- UNIR. (20 de 07 de 2021). *UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET*. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Valenzuela, E. (2023). Competencias laborales y comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/7105>
- Villacreses, T., González, G., & León, M. (21 de 03 de 2022). *Estrategias digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano*. Revista Científica: Polo del Conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399874>
- Villacreses, T., González, G., & León, M. (21 de 03 de 2022). *Estrategias digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano*. Revista Científica: Polo del Conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399874>

Apéndices

Apéndice 1 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Nombres y Apellidos	Melanny Jorelcy González Cabezas			Fecha			
Título	Problema	Objetivos	Idea a Defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025	Formulación	General	Las estrategias competitivas del clima laboral fortalecen la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja	Clima laboral	Ambiente laboral	Seguridad laboral	Enfoque Mixto (Cuantitativo – Cualitativo) Alcance Descriptivo Métodos Analítico – Deductivo - Inductivo Población – Muestra Trabajadores y clientes de la ferretería Fabrimar S.A. Técnicas – Instrumentos Entrevistas – Encuestas
	¿De qué manera el clima laboral fortalece la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?	Establecer de qué manera el clima laboral fortalece la calidad del servicio al cliente de la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja				Derechos laborales	
					Espacio y diseño del lugar		
					Condición laboral	Incentivo laboral	
	Sistematización	Específicos		Calidad del servicio al cliente	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	
	¿Cuál es la situación actual de la calidad del servicio al cliente de la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?	Diagnosticar cual es la situación actual de la calidad del servicio al cliente de la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja				Facturación	
					¿Qué factores del clima laboral contribuye la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?	Identificar qué factores del clima laboral contribuye la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja.	
	¿Cuáles son las estrategias del clima laboral que fortalecen la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja?	Proponer estrategias del clima laboral que fortalezcan la calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja		Competencia			
						Experiencia	
	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN			Estrategias empresariales y organizacionales			
SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN		Planeación y gestión estratégica					
LIBROS FÍSICOS BIBLIOTECA UPSE			OBSERVACIÓN				
LIBROS DIGITALES BIBLIOTECA UPSE	21		OBSERVACIÓN	Relacionados a las variables			
TESIS DE GRADO	4		OBSERVACIÓN	Existen trabajos sobre el clima laboral y calidad del servicio al cliente			
TESIS DE POSGRADO	6		OBSERVACIÓN	Existen trabajos sobre el clima laboral y calidad del servicio al cliente			
ARTICULOS DE ALTO IMPACTO SCOPUS	85		OBSERVACIÓN	Existen trabajos sobre el clima laboral y calidad del servicio al cliente			
ARTICULOS DE ALTO IMPACTO WOS	166		OBSERVACIÓN	Información sobre el clima laboral y calidad del servicio al cliente			

Apéndice 3 Formato guía de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Guion de entrevista

Tema: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA, AÑO 2025

Dirigida a: Sr. Alex Fabricio Anastacio Quinde

Objetivo: La presente entrevista es dirigida al dueño de la ferretería Fabrimar S.A, en la parroquia Posorja, con el fin de conseguir información verídica respecto al clima laboral y calidad del servicio al cliente en la empresa.

1. ¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la ferretería entre los trabajadores y comunicación interna?

2. ¿Qué acciones utiliza para garantizar la satisfacción y bienestar de los empleados?

3. ¿De qué manera se asegura que las personas reciban una atención rápida y atender sus necesidades?

4. ¿Qué tipo de capacitación o formación le ofrece al personal de trabajo para fortalecer sus competencias y brindar un excelente servicio al cliente?

5. Desde su punto de vista, ¿Cree que el clima laboral influye en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes?

6. ¿Qué retos enfrenta la empresa para mantener un buen clima laboral y una atención al cliente eficaz?

7. ¿Cuáles son sus planes a futuro para fortalecer el bienestar de los empleados y la satisfacción de los clientes?

Apéndice 4 Formato guía de encuestas dirigida a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Guion de encuesta

Tema: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA, AÑO 2025

Dirigida a: Trabajadores de la Ferretería Fabrimar S.A.

Objetivo: La presente encuesta es dirigida a los trabajadores de la ferretería Fabrimar S.A, en la parroquia Posorja, con el fin de conseguir información cualitativa respecto al clima laboral y calidad del servicio al cliente.

Edad

15 – 24 años	25 – 34 años	35 – 44 años	45 – 54 años	55 años o más

Género

Femenino	Masculino	Prefiero no decirlo

Seguridad laboral

1. **¿Cree usted que la empresa brinda las medidas de seguridad adecuadas para realizar sus labores de manera correcta y sin riesgo?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Carga de trabajo

2. **¿Considera que el número de tareas asignadas diariamente es acorde al tiempo y recursos disponibles para cumplirlas eficientemente?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Espacio y diseño del lugar

- 3. ¿El espacio físico y distribución del área de trabajo le permite realizar sus labores con comodidad y eficiencia?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Derechos laborales

- 4. ¿La empresa respeta y cumple los derechos laborales? Por ejemplo: descansos, remuneración y beneficios sociales**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Incentivo laboral

- 5. ¿Recibe incentivos o reconocimientos por un buen desempeño laboral?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Capacitación

- 6. ¿La empresa le brinda capacitaciones o programas de formación que fortalezcan sus conocimientos y habilidades laborales?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Tiempo de espera

- 7. ¿Considera que el tiempo de espera que los clientes experimentan al ser atendidos es razonable y adecuado?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Facturación

8. ¿El proceso de facturación es rápido, claro y eficiente para los clientes?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Eficiencia en entrega

9. ¿Los pedidos o productos solicitados por los clientes se entregan de forma puntual y en buenas condiciones?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Conocimiento técnico

10. ¿El personal de la ferretería cuenta con el conocimiento técnico necesario para brindar información precisa sobre los productos pedidos por los clientes?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Capacidad de asesoramiento

11. ¿Considera que los trabajadores ofrecen una adecuada orientación o asesoramiento para ayudar al cliente a tomar decisiones de compra?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Experiencia

12. ¿La experiencia del personal influye positivamente en la calidad del servicio que se ofrece al cliente?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Apéndice 5 Formato guía de encuestas dirigida a los clientes de la ferretería Fabrimar S.A.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Guion de encuesta

Tema: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA, AÑO 2025

Dirigida a: Clientes de la Ferretería Fabrimar S.A.

Objetivo: La presente encuesta es dirigida a los clientes de la ferretería Fabrimar S.A, en la parroquia Posorja, con el fin de conseguir información cualitativa respecto al clima laboral y calidad del servicio al cliente.

Edad

15 – 24 años	25 – 34 años	35 – 44 años	45 – 54 años	55 años o más

Género

Femenino	Masculino	Prefiero no decirlo

Seguridad laboral

1. ¿El personal de la ferretería trabaja en condiciones seguras y transmite confianza durante la atención al cliente?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Carga de trabajo

2. ¿Los trabajadores atienden de manera eficiente y oportuna, sin mostrar estrés, sobrecarga de trabajo que afecte a la atención?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Espacio y diseño del lugar

3. ¿Las instalaciones de la ferretería son cómodas, ordenadas y permiten una atención adecuada al cliente?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Derechos laborales

4. ¿El personal demuestra satisfacción en su trabajo?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Incentivo laboral

5. ¿Se percibe que los empleados están motivados y comprometidos con ofrecer un servicio de calidad?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Capacitación

6. ¿El personal está capacitado para resolver las necesidades del cliente y orientarlos en su compra?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Tiempo de espera

7. ¿El tiempo de espera para recibir atención por parte de los trabajadores es adecuado y razonable?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo

- e) Totalmente de acuerdo

Facturación

8. ¿El proceso de facturación es ágil, claro y se realiza sin errores?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Eficiencia en entrega

9. ¿Los productos o pedidos son entregados rápidamente y en buenas condiciones?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Conocimiento técnico

10. ¿El personal demuestra conocimiento técnico suficiente sobre los productos que pide el cliente?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Capacidad de asesoramiento

11. ¿Los trabajadores brindan orientación y recomendaciones para ayudar al cliente a elegir el producto correcto?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Experiencia

12. ¿La experiencia y trato del personal generan confianza y satisfacción en el servicio recibido?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Apéndice 6 Ficha del informe de opiniones a expertos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., Parroquia Posorja, Año 2025"

Autor del Instrumento: Melanny Jorelcy González Cabezas

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 30 de octubre del 2025

Libi
Caamaño

Universidad Estatal Península de Santa Elena
Carrera de Administración de Empresas
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Caamaño, MSc.

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

Apéndice 7 Ficha del informe de opiniones a expertos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., Parroquia Posorja, Año 2025"

Autor del Instrumento: Melanny Jorelcy González Cabezas

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 30 de octubre del 2025

Libi
Caamaño

Firma digitalizada por el sistema de validación de firmas electrónicas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Fecha de validación: 30/10/2025. Hora de validación: 14:30:00.

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Caamaño, MSc.

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 9 Certificado de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025”**, planteado por la estudiante **Melanny Jorelcy González Cabezas** con cédula de identidad # **0957119811**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuestas
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 30 de octubre del 2025.

Libi Caamaño

Firma digital por Libi Caamaño
CIE en 2025 Caamaño Libi Caamaño + EC
Escuela de E. Comercio
en generalidad@terminal.com
Módulo de E. Comercio de Santa Elena
Libi Caamaño
Firma: 0957119811 2025.10.30

Ing. Libi Caamaño, MSc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 10 Carta Aval

FERRETERIA - FABRIMAR S.A

Posorja, 07 de octubre 2025

Señores
Carrera de Administración de Empresas
Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)
 Presente.-

Asunto: Carta Aval para Desarrollo de Trabajo de Titulación

De mi consideración:

Por medio de la presente, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para expresar nuestro respaldo institucional a la señorita **Melanny Jorelcy González Cabezas**, portadora de la cédula de ciudadanía No. **0957119811**, estudiante de la carrera de **Administración de Empresas** de su distinguida institución.

Confirmamos que hemos otorgado la autorización correspondiente para que la señorita González desarrolle su Trabajo de Titulación titulado:

"CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA, AÑO 2025",

En nuestras instalaciones, brindándole las facilidades necesarias para la recolección de información y ejecución de su investigación, dentro del marco del respeto, la confidencialidad y la ética profesional.

Asimismo, autorizamos que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), como parte de la difusión académica correspondiente.

Nos sentimos complacidos de poder colaborar con la formación de nuevos profesionales y reiteramos nuestro compromiso con la educación superior.

Sin otro particular, me suscribo con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Alex Fabricio Anastasio Quinde
Gerente General
Ferretería Fabrimar S.A.

Gutiérrez Chaguay # 305 Juan de Urquiza Telfs.: (593-4) 2066268 |
 email: ferreteriafabrimar@hotmail.com
 Posorja - Ecuador

Apéndice 11 Aprobación del tema



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No 001 ADE - MPP - 2025

La Libertad, 19 de septiembre 2025

Licenciado

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera Administración de Empresas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado director informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación de la estudiante González Cabezas Melanny Jorelcy del paralelo 8/1, denominado "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA PASTELERÍA DE GREYS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2025", se ha considerado cambiar el título debido a la falta de aceptación por parte de la empresa objeto de investigación, el nuevo título aprobado será: "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA, AÑO 2025"

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema planteado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Carola Alejandro, MSc.
Profesora Tutora



Ing. José Palacios, MSc.
Profesor Especialista

Melanny González

Melanny González
Estudiante

c/c Comisión de titulación CAE

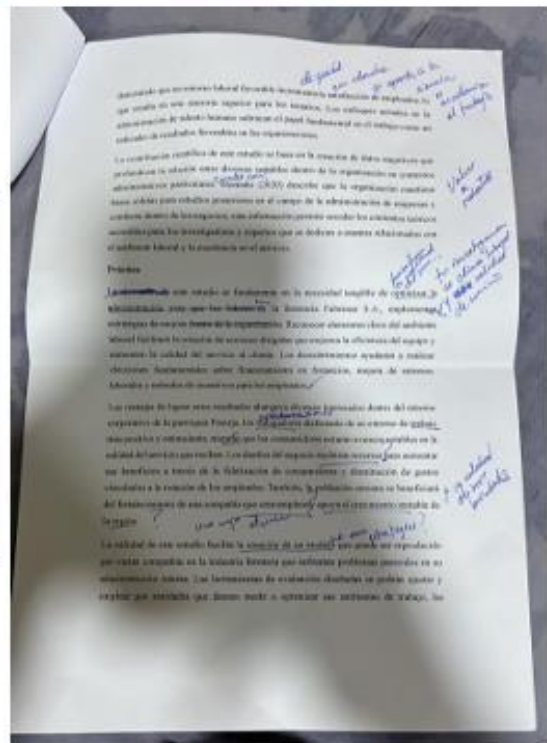
Apéndice 12 Ficha de tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC
PERÍODO ACADÉMICO 2025-2



CARRERA:	Licenciatura en Administración de Empresas				
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	Híbrida				
DOCENTE:	Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.	TUTOR (X)	ESPECIALISTA ()		
ESTUDIANTE:	Melanny Jorelcy González Cabezas	PARALELO:	8/1		
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORIA
	INICIO	FIN			
13/08/2025	19:30	21:30	Socialización de manera virtual del tema del trabajo de titulación con el docente tutor	Recibo y análisis de información válida para mi tema.	TITULACIÓN
25/09/2025	19:30	21:30	Revisión con el docente tutor y el docente especialista del tema propuesto, y firma del acta de aceptación de manera presencial	Corrección del tema junto al tutor y especialista.	
26/09/2025	7:30	9:30	Socialización de la matriz de consistencia del presente proyecto de titulación.	Corrección y revisión de la matriz	
30/09/2025	7:30	9:30	Socialización de manera presencial de la introducción, planteamiento del problema y del instrumento guía de observación para recopilar la información que sustentará la problemática	Recibo y análisis de la retroalimentación del docente.	
07/10/2025	7:40	9:30	Revisión de manera virtual de la justificación, idea a defender y mapeo, además de parte del capítulo II, como revisión de literatura y desarrollo de teorías y conceptos	Análisis de las correcciones por parte del tutor y pongo en práctica	
30/10/2025	15:00	16:00	Revisión de manera presencial la guía de encuestas y entrevistas para proceder a hacer validar los instrumentos de recolección de datos	Revisión y aprobación de parte del tutor de los instrumentos.	
04/11/2025	7:30	9:30	Revisión de manera virtual sobre el avance en recolección de datos y posibles propuestas con el tutor	Análisis e investigación de las posibles ideas de la propuesta referente al proyecto.	
10/11/2025	21:30	22:30	Revisión de manera virtual y envío del capítulo III, referente al proyecto de titulación	Revisión y aprobación del capítulo.	
11/11/2025	21:40	22:40	Revisión del proyecto por la plataforma Compilación.	Tutoría de manera virtual para verificación de tesis	
OBSERVACIONES DOCENTE:					
EVIDENCIAS:					



FIRMA DEL DOCENTE

Molanny González

FIRMA DEL ESTUDIANTE


Apéndice 13 Base de datos recolectadas en SPSS

https://docs.google.com/forms/d/1YgoSXz3nGDZLh6ptFXRid43N3qRCuOIIAQU3o5r2TY/edit

CIENTES FABRIMAR S.A.

Preguntas Respuestas Configuración

Este formulario no acepta respuestas. Administrar



ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo es conocer su opinión sobre la atención y el servicio que recibe al visitar la ferretería. Su opinión es fundamental para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio que se ofrece.

Le recordamos que toda la información será tratada de manera confidencial y utilizada únicamente con fines académicos, por lo que sus respuestas serán completamente anónimas.

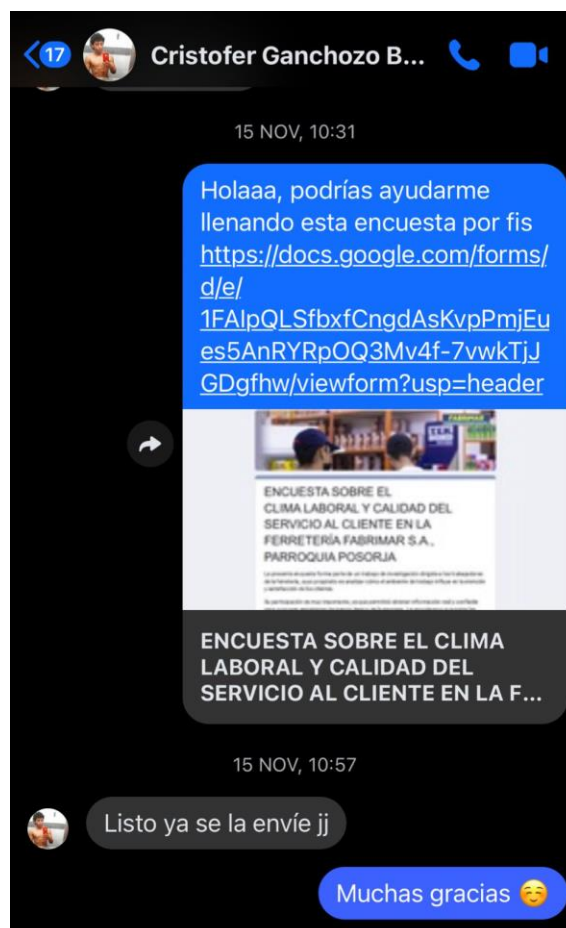
¡Muchas gracias por tomarse unos minutos para completar esta encuesta! 🙏

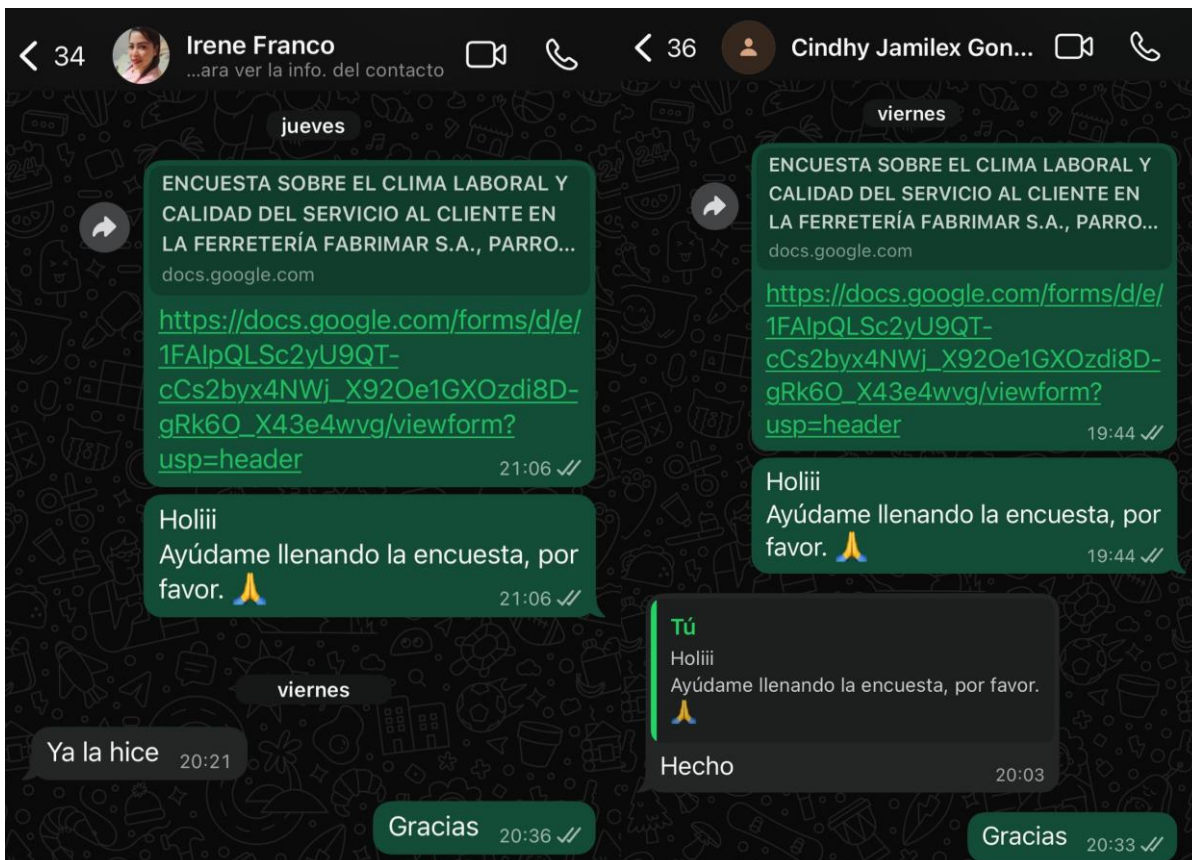
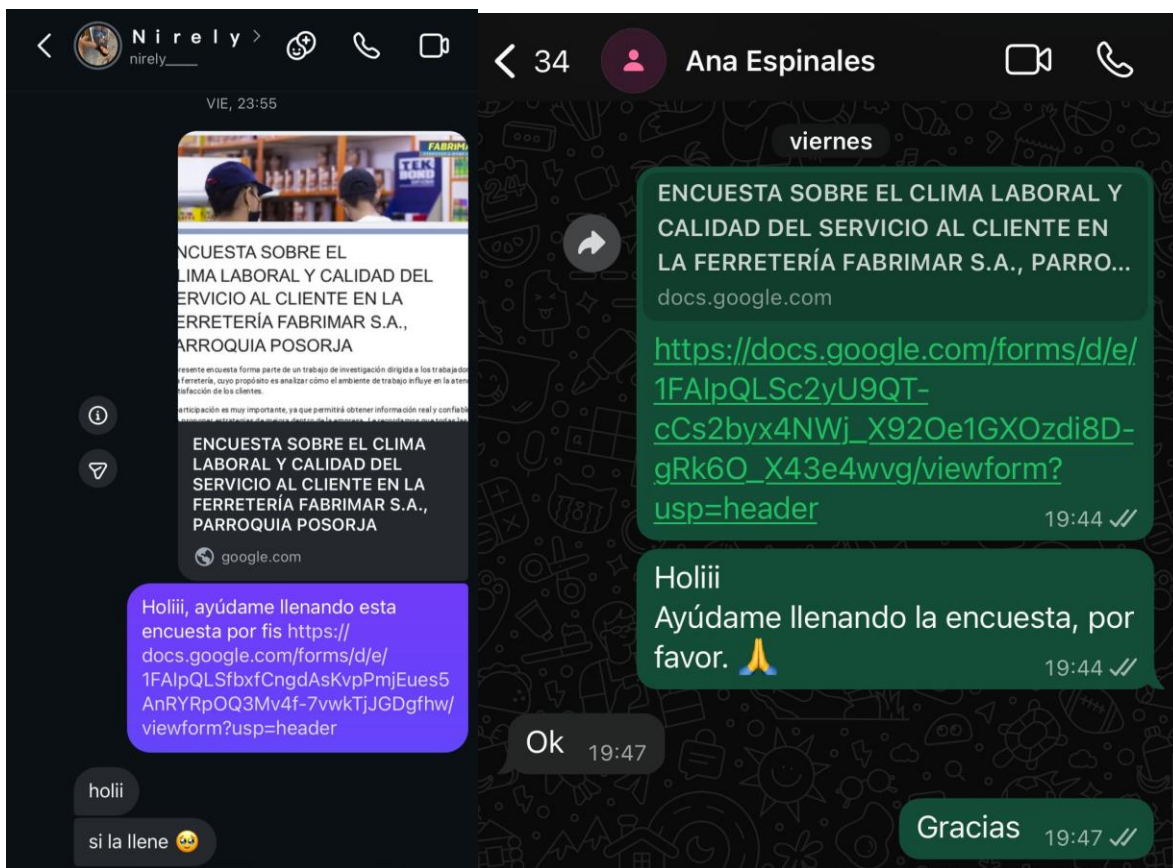
Edad: *

15-24 años

25-34 años

35-44 años





Apéndice 15 Encuesta a los trabajadores

https://docs.google.com/forms/d/1--pXF5YXWGWZ_2YjfzWdMfOz2S_xRkKuaXsCwa1C-7Gs/edit

TRABAJADORES FABRIMAR S.A. ☆

Preguntas Respuestas 24 Configuración

Este formulario no acepta respuestas. Administrar



ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A., PARROQUIA POSORJA

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación dirigida a los trabajadores de la ferretería, cuyo propósito es analizar cómo el ambiente de trabajo influye en la atención y satisfacción de los clientes.

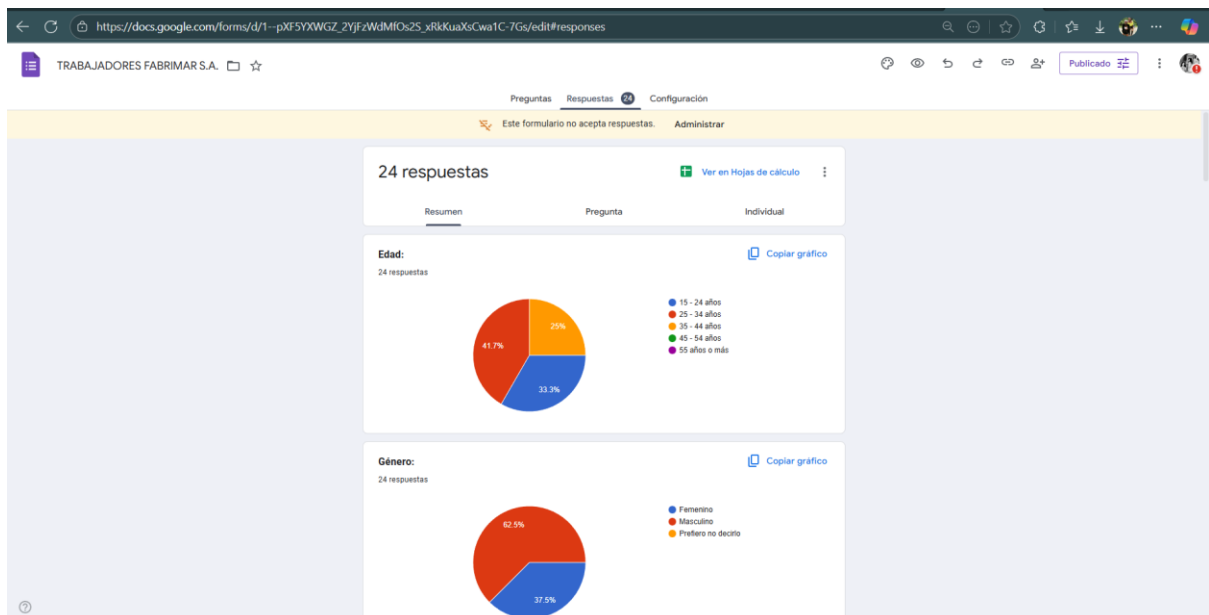
Su participación es muy importante, ya que permitirá obtener información real y confiable para proponer estrategias de mejora dentro de la empresa. Le recordamos que todas las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima, y los datos recopilados serán utilizados únicamente con fines académicos.

Le agradecemos de antemano el tiempo y la colaboración brindada para completar esta encuesta con sinceridad 🙏.

Edad:

15 - 24 años

25 - 34 años



Apéndice 16 Certificado de Anti plagio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 19 de noviembre de 2025

OFICIO No. 035-TUTOR CAAL-2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025", elaborado por la estudiante Melanny Jorelcy González Cabezas, de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 7% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

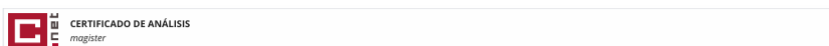


Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.

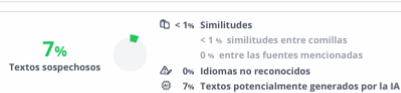
C.I.: 0915229793

DOCENTE TUTOR

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



TESIS - MELANNY GONZÁLEZ



Nombre del documento: TESIS - MELANNY GONZÁLEZ.pdf
ID del documento: dceec5906bb831be614266ca374b07e563e9054
Tamaño del documento original: 1,09 MB
Autor: Melanny González Cabezas

Depositante: Melanny González Cabezas
Fecha de depósito: 18/11/2025
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 19/11/2025

Número de palabras: 14.730
Número de caracteres: 95.564

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net Competencias gerenciales y comunicación organizacional intern... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (48 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #97c3b7 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	Documento de otro usuario #0ff86 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
3	hdl.handle.net Percepción de la gestión del talento humano y su relación con el... https://hdl.handle.net/20.500.12394/4654	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Apéndice 17 Aprobación del tutor



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. 035-ADE-CAAL-2025

La Libertad, 19/11/2025

Asunto: Informe de Aprobación Trabajo de Titulación

Señor.,

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgt.

DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA - UPSE

La Libertad

De mi consideración:

Reciba de mi parte un cordial saludo y a su vez mediante el presente informo a usted que, se ha concluido con el trabajo de integración curricular, cuyo título es "Clima laboral y calidad del servicio al cliente en la ferretería Fabrimar S.A., parroquia Posorja, año 2025", mismo que ha sido desarrollado por la estudiante González Cabezas Melanny Jorelcy con C.I. 0957119811 de la carrera de Administración de Empresas; razón por la que, luego de haber asesorado y revisado el trabajo de investigación según el cronograma establecido, doy por culminada la tutoría de titulación. Para que se continúe con el respectivo proceso, adjunto la siguiente documentación:

1. Trabajo de Integración Curricular, con la firma de aprobación.
2. Certificado de Antiplagio, mismo que reporta el 7% de plagio.
3. Ficha de Control de tutorías y evidencias.
4. Cronograma de tutorías.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



CAROLA ANNAABELL
ALEJANDRO LINDAO

Ing. Carola Alejandro Lindao MSc.,

DOCENTE TUTOR

C.c.: Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA. – Coordinador de la Comisión de Titulación

Archivo