



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL – SEPTIEMBRE 2022

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

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
COMERCIO**

TEMA:

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PICANTERÍA HERMANITOS INTRIAGO
DEL CANTÓN MONTALVO**

EGRESADA:

MARTHA ARIANA PRETENDON GONZALES

TUTOR:

ING JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR

Contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| Planteamiento del problema | 3 |
| Justificación | 5 |
| Objetivos del estudio | 6 |
| Línea de investigación..... | 7 |
| Sustento teórico | 8 |
| Marco metodológico..... | 16 |
| Resultados | 17 |
| Discusión de resultados..... | 20 |
| Conclusiones | 22 |
| Recomendaciones | 23 |
| Referencias..... | 24 |
| Anexos | ¡Error! Marcador no definido. |

Planteamiento del problema

La empresa Picantería Hermanitos Intriago inicio sus actividades el 16 de Marzo del 2006, iniciando como personas naturales con el Ruc 091978371200 el establecimiento se ubica en el cantón Montalvo en la calle 25 de Abril, se dedican al servicio y venta comidas típicas a base de mariscos, tienen como objetivo deleitar a los clientes con sus platos diversos que no se encuentran en cualquier lugar pero sin embargo como empresa está atravesando en la actualidad con varios problemas en la atención, rapidez y servicio que sus empleados brindan a los clientes que a diario visitan el lugar.

Los empleados de la Picantería Hermanitos Intriago usualmente suelen tener diferencias o problemas bien sea al momento de atender a los clientes o al realizar sus actividades, ha sucedido que cuando van a atender a un clientes tienen conflictos por no ir a atenderlo, además hay momentos en que no se dan cuenta si el cliente ya ha sido atendido y van reiteradas ocasiones a preguntarle que necesita o desea servirse, esto genera que la jefa tenga problemas con los empleados por no hacer su trabajo de manera adecuada dando una mala impresión a sus clientes.

El momento en que se realizan los cobros en la Picantería Hermanitos Intriago no es controlado, ya que cualquier persona que este atendiendo en ese momento hace el cobro, debido a que no existe un lugar específico o caja donde se facturen los pagos. Ha pasado que cuando en el lugar hay afluencia de clientes varios de ellos se van sin realizar su pago pese a esto el negocio está perdiendo parte de sus ganancias por no tener una sola persona encargada de realizar los cobros.

Las personas que trabajan en la Picantería no están organizados a razón de que no tienen asignados sus roles y entre todos quieren hacer de todo, se ha notado que más de una vez se le pregunta a los clientes cual fue el pedido que realizaron por suelen tener varios minutos esperando ya la primera persona que lo atendió se olvidó o está en demora su pedido causando molestias en los clientes porque ellos esperan el orden en que llegaron.

Los empleados que trabajan en la picantería son pocos y los días de menor afluencia de clientes solo atiende una persona que se encarga de la atención al cliente, mesero, cocinero y a la vez de la limpieza, una sola persona realiza varias actividades por el mismo sueldo que cuando hay más afluencia de clientes y más personas atendiendo, el trabajo para esa única persona es pesado y a raíz de eso genera que no haya un ambiente de paz porque un solo empleado no puede con todo al mismo tiempo.

Al momento de que los clientes piden la carta para consultar que ofrecen encuentran una variedad de comidas, pero al momento de hacer su pedido no está disponible lo que desean adquirir, es incómodo optar por algo y que no haya, en el menú debería venir lo que realmente hay esa es una de las razones por la que hay clientes que se van al no encontrar lo que publicitan a razón de eso se decepcionan por no haber podido consumir algo que en el menú estaba pero mas no en el lugar.

En los empleados de la picantería se ha notado que al momento de recibir a los clientes en ciertas ocasiones no saludan y si lo hacen es pocas veces y con un tono no muy agradable, de la misma manera no hay rapidez existe poco profesionalismo al momento de atender a los consumidores porque no lo hacen adecuadamente, es por esto que más de un cliente ha tenido que verse en el punto de abandonar el lugar sin ser atendido, por tal motivo se define que en la picantería no contratan el personal adecuado y se ocasiona que las ventas bajen, además hacen que los clientes no se sientan satisfechos con la atención que se les da.

Justificación

El siguiente trabajo de estudio de caso es pertinente debido a que está apegado y relacionado con la carrera de comercio que me permitirá desarrollar mis conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, además es apto porque el gerente de la empresa está dispuesto a brindarme toda la información relevante sobre la misma y por último porque puedo aportar a la empresa con el trabajo como una guía para que puedan revisar la información.

El interés de la presente investigación es mejorar las falencias que tienen los empleados al momento de dirigirse a los clientes cuando llegan a dicho lugar a adquirir el servicio o consumir los platillos ofertados, ya que la atención al clientes es la parte fundamental para que la picantería tenga una muy buena rentabilidad y mejore como tal sus servicios para que sean visitados por muchos más clientes y sus problemas de cierta manera disminuyan.

La importancia radica en que los clientes y consumidores se sientan satisfechos y seguros al momento de que ellos llegan al lugar a realizar sus compras, ya que si ellos se sienten seguros al obtener sus productos y gozar del servicio que oferta la picantería ellos recomendarán a sus amigos y familiares que vayan también a hacer sus compras o consumir en el lugar, porque reciben un buen servicio así mismo son tratados con amabilidad y respeto.

Esta investigación es de gran utilidad porque podría mejorar la rentabilidad de la picantería por ende beneficia a ambas partes como a los clientes y al gerente, ya que si los empleado que laboran en ella son capacitados de una forma correcta ellos estarán capaces de poder dirigirse y desenvolverse hacia los clientes sin ningún tipo de problemas al momento de que ellos llegan al negocio a realizar sus compras o hacer uso del servicio para que así puedan atenderlos de manera correcta y profesional a los clientes.

Objetivos del estudio

Objetivo general

- Analizar las estrategias de atención al cliente desarrolladas en la picantería Hermanitos Intriago del Cantón Montalvo.

Objetivos específicos

- Describir las falencias que existen en la atención al cliente de la picantería Hermanitos Intriago del Cantón Montalvo.
- Identificar las estrategias aplicadas en la Picantería Hermanitos Intriago del Cantón Montalvo.
- Determinar todo lo concerniente a la atención al cliente y sus estrategias.

Línea de investigación

El estudio de caso denominado atención al cliente en la Picantería Hermanitos Intriago va relacionado con la línea de investigación "Gestión administrativa tributaria, auditoría y control", porque tener una buena administración ayudaría a la picantería a aumentar sus ventas ya que es la que se encarga de controlar todas las actividades que se vayan a realizar, por otra parte se enlaza con la sublínea de investigación de empresas e instituciones públicas y privadas porque hace referencia a un negocio privado que tiene como actividad ofrecer el servicio de comidas típicas a base de mariscos, por medio de esta sublínea se identificarán los errores y falencias que existen en la atención al cliente que ofrecen con la finalidad de poder lograr analizar y comprender cómo afectan estas en su desarrollo como empresa y en la atención que brindan a su clientela.

Sustento teórico

Una empresa que conecta con sus clientes y espera que sus necesidades sean satisfechas, es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes, asesoramiento integral para asegurar el uso previsto de los servicios o productos. Poner al cliente en el centro de la organización no solo trae mayores beneficios, pero también crea estabilidad empresarial a lo largo del tiempo. Por lo tanto, generar confianza por parte de la empresa u organización es fundamental esto se logra fomentar la comunicación regular con los clientes para crear un ambiente de disfrute mutuo y respeto mutuo. (Laza, 2019).

De lo contrario al no brindar un servicio al cliente de calidad conducirá a una mala experiencia del cliente, reducción de venta su pérdida de clientes, el servicio al cliente es deficiente, ‘Ocurre cuando una empresa no cumple con las expectativas del cliente en términos de calidad del servicio, tiempo de respuesta, experiencia general del cliente’ esto se debe a factores tales como personal de servicio al cliente ineficaz, incapacidad para comprender las necesidades de los clientes. Es imperativo que las empresas sepan y entiendan que un mal servicio al cliente puede dañar una empresa. Cuando un cliente experimenta un servicio al cliente deficiente, a menudo encuentra una manera de contarlos a otros sobre la experiencia en la empresa. (SORDO, 2021).

Los clientes son la razón de ser de cada empresa por eso deben hacer de todo para que lo que este a su alcance para mejorar sus destrezas y de este modo cautivar y fidelizarlos con ello, de tal manera las empresas puedan brindar una excelente calidad de atención a las personas, siendo así los clientes serán más felices por la gran satisfacción que se llevan. De tal manera otro aporte es que el cliente es el que percibe la calidad en atención según (Gil, 2020) La atención al cliente y la eficacia que ofrecen las empresas en sus negocios son temas frecuentes en el mundo corporativo, pero últimamente, ha habido un mayor impulso para enfocarse en brindar una confianza y calidad sorprendentes.

Una estrategia que se denomina el cliente es primero según, la estrategia de cliente primero establece una relación de beneficio mutuo entre el cliente y la empresa. Quiere decir todos ganan. La mejor estrategia centrada en el cliente se enfoca en necesidades de ellos, así como en las necesidades de los empleados. Porque si los empleados sienten que no se les valora no pueden dar prioridad a los clientes, si ellos no están satisfechos con su trabajo no pueden dar prioridad a los clientes. (CALVIJO, 2020).

(Villalobos, 2019) Para evaluar la calidad del servicio; Antes de diseñar una estrategia del servicio, cada empresa debe evaluar la calidad del servicio que presta. Existen metodologías diversas para hacerlo. Unas se centran en el análisis Dofa (debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas) y elaboran matrices y perfiles. Otras utilizan métodos de investigación más sofisticados. Al plantear como objetivo de empresa la satisfacción del cliente, la primera tarea consiste en definir qué significa para el cliente calidad, cuál es su expectativa en el servicio al cliente. Se puede establecer, en base a los conocimientos del mercado y de los competidores, qué es lo que se ofrece y como se ofrece el servicio a los clientes.

Menciona que aquello que es valorado positiva y negativamente en general, pero si no lo averiguamos directamente de nuestros clientes, nuestra información estará sesgada, es decir, necesitamos contrastar nuestras opiniones para convertirlas en certeza y diseñar un buen servicio o mejorar el actual, la secuencia de actuaciones es la siguiente; Determinar las necesidades y exigencias del cliente. Elaborar y evaluar el cuestionario. Utilizar el cuestionario. Para confeccionar el cuestionario debemos tener en cuenta que ha de recoger los aspectos significativos para el cliente y que estos deben ser medibles y que no permitirán: Saber que está funcionando bien en nuestro sistema actual. Saber dónde hay que hacer cambios para obtener mejoras. Determinar si los cambios introducidos son bien percibidos y surten los efectos apetecidos.

La atención al cliente se ha convertido en una solución estratégica para todas las empresas del mundo, debe ser la competencia no solo para encontrar clientes sino también para protegerlos, e conveniente lograrlo a través de una gran atención; significa enfocarse en el cliente fomentar relaciones ganar – ganar, desarrollando un mundo relevante para las interacciones sociales y una comunidad empresarial armoniosa, inventado a la creatividad, todo lo que importa disponible puede ser una forma de distinguir a los competidores (REBOLLEDO, 2021).

Una empresa bien administrada es aquella que continuamente agrega valor a sus clientes, los comprende, anticipa y satisface sus necesidades y expectativas, y descubre nuevas oportunidades, la calidad del servicio es uno de los factores importantes para agregar valor satisfactorio a los clientes en todo momento (Andalucía, 2020).

Al hablar de la satisfacción del cliente lo primero en que podemos imaginar es la alegría que sienten las personas cuando experimentan o tienen algo satisfecho sus necesidades o deseos (MOROCHO, 2019) argumenta que; ‘La satisfacción de los consumidores son el resultado de comparar percepciones y expectativas de utilidad.

Para (Morejon, 2021) la satisfacción del cliente está fuertemente influenciada por la evaluación que se hace desde un producto o servicio, la atención al cliente se centrara en la satisfacción de los mismos porque es imperativo que dirija sus esfuerzos de tal manera que la experiencia de usar o consumir su producto supere las expectativas de sus clientes, es decir, los esfuerzos por parte del cliente.

(AMERICA, 2018) afirma que en el proceso de servicio al cliente, es la totalidad de las acciones que realiza una empresa para construir relaciones con los clientes existentes“. En todos los aspectos se deben prestar atención a los clientes, centrarse en las necesidades con el fin de satisfacer sus necesidades a través del servicio prestado por los empleados, la correcta participación en la organización, esto puede ser el resultado de un compromiso se ha adquirido en te el gerente o propietario de la organización y el proveedor de servicio.

Se afirma que la gestión del servicio al cliente es el proceso que incluye un poco un conjunto de tácticas y estrategias orientadas al soporte resolución de problemas y retención de usuarios. Sus acciones que realizan las empresas enfocadas en brindar apoyo y asesoría a quienes compran o utilizan (DONNELL, 2021).

Diferentes estudios a lo largo de los últimos años han confirmado que debido al inadecuado servicio de atención al cliente, más han demostrado que debido al servicio de atención al cliente existen ciertos porcentajes de consumidores que recurren a la competencia así lo manifiesta (SCARILLI, 2020), el servicio al cliente es trascendental porque puede pasar de un extremo a otro su negocio, esta puede ser el motivo por el que los clientes se inclinaban hacia usted o sus competidores y la razón es que solo se debe ofrecer un sublime servicio al cliente, pero además de eso, hay otra razón para la necesidad de empezar a trabajar cada vez más duro para brindar un mejor servicio al cliente de alta eficacia.

(SALA, 2020) Dice que; el valor de un cliente para la empresa está formado por todo lo que aporta a la empresa como las ventas o por tanto la influencia que tiene sobre otros consumidores ejemplo: consejos sobre el uso o consumo de un producto o servicio. Así el valor del cliente

representa la compensación o compromiso de los factores dados esfuerzo y los factores obtenidos beneficios que pueden ser monetarios o no monetarios. En otras palabras el valor para el cliente es la base del negocio con un servicio de atención de calidad los clientes tendrán buena experiencia lo que significa satisfacción al cliente.

Según (CARDENAS, 2019) La orientación hacia los clientes se puede concretar como una ideología que ayuda a: Orientar y centralizar todas las acciones del personal de una organización para satisfacer las necesidades de cada cliente y usuario. En otras palabras la orientación al cliente va más allá de lo que se llama servicio o atención, porque no se trata solo de ventas o atención al cliente, pero presente en su organización o producto desde el principio.

(SILVA, 2021) Dice que debemos escuchar a nuestros clientes, actuar rápido para mejorar y avisar a la empresa de la venta. La satisfacción es el resultado que el sistema quiere conseguir y busca vivir a cuenta de tanto del servicio facilitado como de los propios valores e intereses del usuario. El comportamiento de los empleados juega un papel muy importante en la prestación de un servicio al cliente de calidad, ya que los empleados serán el elemento que genere valor para la empresa y los clientes serán el factor que probablemente detecte valor.

Al atender un cliente con la mejor predisposición posible refleja el estado de ánimo del personal, el saber tratar tu inteligencia emocional, es donde se marca la diferencia respecto a quienes progresan felizmente en la vida, eludiendo problemas o quienes no hallan una salida frente a un problema que les inquiete emocionalmente (PEREZ, 2018).

Formación de los empleados para mejorar el servicio al cliente; La formación profesional es la actividad formativa que la empresa lleva a cabo para desarrollar los conocimientos, habilidades, capacidades y conductas de los empleados. La preparación juega un papel muy significativo en el servicio de las tareas y planes, ya que es el transcurso mediante el cual los empleados adquieren las instrucciones, destrezas y actitudes necesarias para interactuar en el ambiente laboral y realizar las labores encomendadas.

La formación de los empleados eleva el nivel de talento de la empresa. Los empleados bien capacitados tienen más probabilidades de alcanzar su máximo potencial, incluso si las empresas no los capacitan adecuadamente. Los empleados a menudo tienen problemas para adaptarse y comprender sus trabajos. Pueden realizar tareas mundanas, pero por lo general son relativamente improductivos a trabajadores más experimentados. (defensa, 2018).

El servicio que la empresa brinda; Es un grupo de técnicas y acciones que indagan perfeccionar la atención al cliente, así como la concordancia entre usuario y la marca. El éxito está en la edificación de apropiadas relaciones y un ambiente efectivo, servicial y amigable que certifique a los clientes salir con buena opinión (NORUEGA, 2020).

De esta manera el consumidor estará feliz con el soporte y regresara con más frecuencia, porque consiguió calidad en su transacción. Además de eso brindar un servicio de calidad ayuda a corregir faltas, ya que es posible identificar los instantes en que los consumidores requieren más ayuda. (CARDOSO, 2021).

Una empresa debe de saber la percepción de los clientes y para esto es obligatorio que sepa si está satisfecho esto hace referencia a las indagaciones que tienen las personas sobre La compañía. Esta se crea cuando se valora la experiencia que tiene con la distribución, adjuntos al producto que brindas, las habilidades y servicio, después de cerrar una venta es importante indagar al cliente sobre la percepción que tuvo desde la última compra que realizo, haciéndole un seguimiento se puede conocer si en algo no quedo satisfecho o al contrario (SORDO, 2021).

Ruiz 2018 Enumera algunas principales ventajas de fidelizar clientes:

- Cuanto más clientes fieles, se generan más compras y por tanto tendremos más ingresos
- El coste de fidelizar clientes es más barato que la adquisición de nuevos
- Mayor frecuencia de compras incluso podremos potenciar ventas cruzadas
- Cuanto más clientes fieles tengamos más imagen de marca podremos tener
- Accede la división de clientes en función de sus particularidades personales y sus hábitos de adquisición
- Los clientes se convertirán en los mejores representantes porque conversaran de nosotros
- Los consumidores perseverantes son los que mejor nos pueden auxiliar a tener nuevas ideas para diferentes productos o servicios que cubrirá las insuficiencias de estos.
- Si nos obtienen como empresa a nosotros quiere decir que no están comprando a la contención.
- Un cliente si es apegado no le dará tanta importancia al declive de precios
- Estar fuerte es mucho mejor para nuestros clientes lo que nos permitirá brindar mejor prestación de servicios

- La fidelización de cliente nos hará desigular de nuestros contendientes

Para (Gil, 2020)El cliente tiene muchas formas de manifestar su malestar por la ausencia de ciertos servicios, utilizan principalmente la queja, ahora veremos qué debemos hacer si urge una situación de esta índole:

- Saber escuchar; A través de la encuesta activa podemos entender cuál es la preocupación principal de nuestro cliente para resolver de la mayor manera la situación y ofrecer una situación
- Saber disculparse; La humildad es una clave que ofrece buenos resultados en la atención al cliente y ayuda a replantear la conversación

Manifiestan que en el índice de satisfacción al cliente hay muchas formas de medir la satisfacción del cliente, como encuestas periódicas y seguimiento de la rotación de clientes otros, resaltaron la necesidad de tener acercamiento directo con los clientes a fin de poder medir en primera mano la satisfacción de los clientes por medio de estándares establecidos, al tener acercamiento y darle confianza a los clientes se hace mucho más fácil conocer sus preferencias o que le hace falta para complementar sus necesidades y los negocios tengan puntos a favor (KELLER, 2020).

(WALKER,BOYD, MULLINS, 2018)Sustentan que para medir en manera útil la satisfacción del cliente es necesario considerar 2 aspectos las expectativas y preferencias de los clientes respecto a diversas dimensiones de calidad de producto y servicio, dicho en otras palabras cuanto percibe el cliente que se está satisfaciendo sus expectativas teniendo en cuenta que incluso cuando las exigencias del cliente han sido cumplidas, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción.

(NUÑEZ, 2018)Describe las siguientes estrategias de atención al cliente: Calidad en la atención al cliente; para que la empresa de servicio puedan atender con calidad al cliente debe tener la capacidad para satisfacer sus necesidades y para lo cual necesitan saber qué es lo que el cliente desea, como quiere que lo atiendan y poder ofrecerle calidad en la atención. La cortesía en la atención, recibirlo bien, desarrolle una actitud amistosa, estar pendiente del cliente, decirle que la empresa siempre lo espera, motivar a sus clientes no se debe de pasar por alto la oportunidad de quedar bien con los clientes y una manera de hacerlo es motivándolo para despertar su interés por el servicio que se ofrece. Para motivar al cliente; muéstrales que

se alegran de verlos, ofréceles promociones, es necesarios hacer promociones y también mostrarles empatía.

(NUÑEZ, 2018)Menciona que para mantener clientes leales es necesario tratar al cliente con el respeto e importancia que se merece, es necesario ver al cliente como una persona valiosa, no debe de importar el nivel económico que tenga ya que de esta manera el cliente se sentirá satisfecho, mantener una relación fresca con el cliente permítete impresionar a los clientes ya que el necesita estar motivado para que siga siendo leal, entre más profunda sea la lealtad con la empresa más difícil se le hará a un competidor llevárselo.

Para (Egocheaga, 2018)Los conflictos se pueden definir como situaciones en las que dos o más personas se encuentran en desacuerdo debido a que sus deseos, demandas, intereses, necesidades o valores se perciben como incompatibles situaciones que están determinadas principalmente por la influencia emocional de las partes involucradas, es fácil que se generen conflictos de un momento a otro porque no todas las personas se parecen en sus gustos o preferencias, por lo tanto siempre se está expuesto a estar involucrado en algún conflicto.

La veredicto de conflictos en una engendro para (NUÑEZ, 2018)explica la resolución de conflictos hace una firmeza a métodos, destrezas o procesos que se efectúan para el negocio de problemas o malos letrados que existe entre dos o más individuos. Sin incautación los conflictos son noticiario de la vitalidad de todo ser humano todavía cuando no hay tolerancia con el yo febril se está a un drama de llegar a desavenencia y desequilibrarse emocionalmente, sin embargo en términos empresariales los diferentes puntos de paisaje o las tomas de decisiones de forma refractaria generan una extirpación, pero cabe destacar que toda intranquilidad tiene una decisión en el asunto del ámbito corporativo según autores las técnicas y habilidades son de gran necesidad aplicarlas para la solución de conflictos.

De acuerdo a la aportación de los escritores (Urcola, 2019)hacen referencia 7 tipos de conflictos más comunes que se imitan dentro de las empresas:

- Interpersonales: Tienen su cueva entre los empleados y directivos o entre compañeros porque ellos no son lo suficiente capaces de mantener la calma y darle soluciones a la problemática por lo cual esto repercute en la disminución del estado de ánimo al momento de gestionar una actividad

- Intrapersonales: Este dicho hace referencia aquellos empleados que mantienen conflictos consigo mismo esto puede ser por la simpatía en la tareas que se les asigna o por su incapacidad para realizarla con adquisición.
- Intragrupales; Este expresa los problemas que se pueden formar dentro de un mismo término, esto puede deberse a la falta de información en cuanto a la toma de decretos que se formen cuando hay una discusión o reunión
- Intergrupales: Su iniciación se declara entre distintas áreas de la empresa, este puede ser a raíz de la ineficaz coordinación y efectuación de las diligencias de cada término
- Interorganizacionales: Este aprieto se da entre distintas empresas ya sea por los alianzas diferentes en cuanto a la capacidad de cada una , por la declaración de nuevos arreglos en los que una beneficia más que la otra haciendo afectaciones a la lucha de autoridad.
- Colectivos: Este impresiona a la mayor parte de situados en una empresa esto suceden con más exactitud cuando están sujetos ante una pauta o fallo.
- Cuota o aplazamiento: El termino cuota se relata al inconveniente resultante que se remedian de manera pacífica.

¿Cómo prevenir conflictos laborales?: El primer pasó es mostrar agradecimiento hacia los demás empleados creas empatía fomentando la bondad y la nobleza, y luego usando una de las excelentes formas para intervenir en los demás para bien, es a partir de esta confianza que edificamos y trabajamos en equipo. El tercer paso es aprender a negociar con la mayor paciencia posible, teniendo en cuenta el punto de vista de la otra persona con el debido respeto para llegar a acuerdos (Fironova, 2021).

Técnicas de resolución de conflictos según (Elisavetsky, 2019) las decisiones diferentes y las necesidades personales son el comienzo de disputas entre colegas dentro de la misma organización de una empresa a otra, las siguientes técnicas influyen para afrontar conflictos; Facilitación, mediación, arbitraje, indagación y negociación. Estas técnicas van a ayudar mucho en caso de existir conflictos al momento de laborar en la empresa, se puede tener una mediación con el compañero o conversación para llegar a acuerdos.

Marco metodológico

En el tema de estudio de caos denominado atención al cliente en la Picantería Hermanitos Intriago se utilizó la metodología de tipo descriptiva analítica ya que con ella se pudo analizar las actitudes que tienen los meseros y trabajadores del negocio entorno a la atención que brindan y al momento de tener relación con los clientes del comedor, desde la entrada al establecimiento, el acogimiento, los saludos, la cordialidad y demás características que empleen al momento de acoger las ordenes de los consumidores.

Técnicas

Las técnicas que se aplicaron en el estudio de caso son: encuesta y entrevista que nos permitió obtener información relevante sobre el servicio y atención de la picantería Hermanitos Intriago del Cantón Montalvo.

Instrumentos

Los instrumentos que se aplicaron en el trabajo de estudio de caso fueron: un formulario de encuesta que se aplicó a los clientes de la Picantería Hermanitos Intriago esta encuesta nos permitió conocerla opinión y el concepto que los clientes tienen del negocio, de la misma manera se realizó un cuestionario de entrevista al gerente de la picantería para estar al tanto de la información y estrategias que utilizan al momento de hacer sus ventas y demás temas concernientes al negocio.

Resultados

Resultados de la entrevista realizada al gerente de la "Picantería Hermanitos Intriago".

Tabla 1

| Orden | Preguntas | Datos relevantes |
|-------|---|--|
| 1 | ¿Por qué decidió implementar su negocio en el Cantón Montalvo? | Porque en el Cantón Montalvo hacía falta una picantería |
| 2 | ¿Cuál es el grado de afluencia de clientes en la Picantería? | La afluencia de clientes es alta porque diariamente asisten bastante personas |
| 3 | ¿Qué estrategias de atención al cliente usted utiliza en su negocio? | Recibir a las personas de manera cordial, rápida, eficaz y añadir un plus al producto |
| 4 | ¿Con qué frecuencia hacen limpieza en su negocio? | La limpieza se realiza de una a dos veces al día |
| 5 | ¿Cómo usted resuelve los conflictos y quejas que se le presentan en su negocio? | Entablando una conversación con las personas involucradas, pidiendo disculpas y solucionando el problema |
| 6 | ¿Cree usted que hace falta personal en su negocio? ¿por qué? | Sí, porque a veces no se logra atender a todos los clientes |
| 7 | ¿Con qué frecuencia les brinda capacitaciones a sus empleados? | Nunca les brinda capacitaciones |

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la picantería

Elaborado por: Martha Ariana Pretendon Gonzales

Mediante la exploración de este estudio de caso, se alcanzó obtener los resultados de la entrevista ejecutada al dueño de la Picantería Hermanitos Intriago, se detectó los factores que afectan a la atención al cliente en la picantería de esta manera se detallan los resultados de la entrevista realizada al gerente: Se puede determinar que este negocio se implementó a raíz de que en ese cantón no había una picantería, la afluencia de clientes que asisten a la picantería es muy alta, además menciono el sr gerente que las estrategias que utilizan como negocio son de recibir de forma cordial, rápida, eficaz y añadiendo un plus al producto

También se constató que en la picantería solo se realiza la limpieza en el local de una a dos veces al día, el gerente alude que al momento de presentársele algún conflicto entre empleados o quejas o reclamos por parte de los clientes trata de entablar una conversación apaciguada con los involucrados para resolver los problemas, por otra parte menciona que en ocasiones o días de feriados no logran atender a todos los clientes en la brevedad posible porque el personal es corto y por ultimo menciona que jamás su personal de trabajadores a recibido capacitaciones.

Resultados de la encuesta realizada a los clientes de la Picantería Hermanitos Intriago

Tabla 2

¿Piensa usted que la atención que brindan es la adecuada?

| Opciones | Frecuencia | % |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 40% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente en desacuerdo | 3 | 60% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la picantería hermanitos Intriago

Elaborado por: Martha Ariana Pretendon Gonzales

Como resultado de la encuesta realizada a los clientes de la picantería se obtuvo que el 60% de los clientes que realizan sus compras en el establecimiento considera que la atención al cliente que brindan no es la adecuada, mientras que el cuarenta por ciento considera que está totalmente de acuerdo con la atención que reciben.

Tabla 3

¿Considera usted que la rapidez del servicio es la apropiada?

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 100% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de las picantería

Elaborado por: Martha Ariana Pretendon Gonzales

Al momento de preguntarles a los clientes si piensan que la rapidez del servicio es la apropiada contestaron en un porcentaje del 100% que consideran estar parcialmente en desacuerdo con la rapidez de servicio que reciben.

Tabla 4

¿Piensa usted que las actitudes de los empleados de la picantería son las correctas?

| Opciones | Frecuencia | % |
|----------------------------------|-------------------|-------------|
| Estoy totalmente de acuerdo | 1 | 20% |
| Estoy parcialmente de acuerdo | 2 | 20% |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| Estoy parcialmente en desacuerdo | 2 | 60% |
| Total | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la picantería

Elaborado por: Martha Ariana Pretendon Gonzales

Se pudo observar en la tablita de frecuencia que a la pregunta de si creen que las actitudes de los empleados al momento de atenderlos es la correcta mencionaron en un veinte por ciento que si están de acuerdo, mientras que en otro veinte por ciento estar parcialmente de acuerdo, por otro lado un sesenta por ciento de clientes dijo estar parcialmente en desacuerdo.

Discusión de resultados

Al analizar las respuestas obtenidas de la entrevista dirigida al gerente de la Picantería Hermanitos Intriago del Cantón Montalvo se puede determinar que en el negocio la atención al cliente no se está desarrollando de manera correcta, entre las falencias detectadas se pudo verificar por medio del gerente de la empresa que a veces no logran atender a todos los clientes cuando hay alta afluencia de por eso es considerable que hace falta personal, así mismo se encontró que los empleados de la Picantería no reciben capacitaciones de ningún tipo por lo tanto esto genera que no puedan desarrollarse en cierta ocasiones de manera óptima.

Al observar los resultados que se obtuvieron al realizar la encuesta a un grupo determinado de clientes se llegó a que al momento de preguntarles a los clientes si ellos están de acuerdo en que la atención que reciben cuando adquieren los productos y servicios de la Picantería es la adecuada, manifestaron en un mayor porcentaje que no están de acuerdo, piensan que existen algunas fallas al momento de que los empleados empiezan a atenderlos. Por tal motivo se debe poner en práctica que la atención al cliente es lo principal, porque al no brindar un servicio al cliente de calidad conducirá a una mala experiencia del cliente, reducción de ventas y pérdidas de clientes, esto ocurre cuando una empresa no cumple las expectativas de los clientes en términos de calidad de servicio, tiempo de respuesta y experiencia en general.

La atención al cliente es una fuente primordial para crecer como empresa, ya que es ahí donde se atrapa a los clientes, ya sea dándole una bienvenida de manera cordial, sonriéndole amablemente, escuchando sus necesidades, ofreciéndole lo disponible teniendo una corta conversación y cuando el cliente ya se haya decidido por algo llevárselo en el tiempo adecuado tomando en cuenta que el cliente lo que busca es una buena atención y buen servicio.

Al preguntarles a los clientes consumidores de la Picantería Hermanitos Intriago sobre si creen que la rapidez del servicio es la óptima todos mencionaron que solo están parcialmente de acuerdo es decir que no están satisfechos en el grado de rapidez y mencionan que si mejorarían en eso se sentirían más a gusto. La rapidez es uno de los pilares fundamentales de la atención al cliente es de mucha importancia pues mide la agilidad y disposición que proporcionan el persona de la empresa al cumplir con las demandas de los clientes ya que en todos los aspectos se debe prestar atención a los clientes con el fin de cumplir sus necesidades en un tiempo establecido y una correcta organización.

En la rapidez del servicio también se manifiesta optimizar procesos para realizar en un corto tiempo las actividades, esta ayuda a adaptar procesos para optimizar sus parámetros, pero sin infringir sus límites, la razón de optimizar es maximizar el rendimiento, productividad y eficiencia

En lo concerniente a las actitudes de los empleados los clientes aportaron con su criterio mencionado que están de acuerdo en un veinte por ciento, pero están parcialmente de acuerdo el veinte por ciento y además el restante que sería un 60% dijo estar parcialmente en desacuerdo denominan que no son las correctas al momento de ser atendidos puesto que los empleados recibirán capacitaciones el trato sería diferente, capacitar a los empleados en las empresas es importante porque así tendrían en mente los conocimientos de cómo comportarse al momento que llegan los clientes y de los pasos a seguir hasta despedir a los consumidores.

Las actitudes de los empleados son importantes en los negocios puesto que están alentando a los clientes a volver a elegir el lugar para realizar sus compras, por tal punto los empleados siempre deben estar con actitud positiva en el trabajo, generan un buen ambiente cómodo, tranquilo, que haga sentirse gustoso de estar en el lugar, debe verse manejable a ser proactivo, tener una buena relación con el personal de la empresa, evitar conflictos, adaptarse a los cambios siempre estar concentrado y ser puntual.

Según lo observado y analizado sobre las incorrectas actitudes de los empleados se puede constatar que implementando capacitaciones estas podrían cambiar, ya que así les permitirá a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades en colaboración con los demás integrantes de la empresa, por lo tanto es importante que en conjunto, constituyan un equipo de trabajo de alto rendimiento para que puedan realizar una labor profesional con los mejores conocimientos.

Conclusiones

- Las estrategias de atención al cliente que el gerente de la Picantería Hermanitos Intriago utiliza: recibir a las personas de manera cordial, rápida, eficaz, complacer al cliente en lo que el desee y añadirle un plus al producto que se brinda, a pesar de desarrollar estas estrategias los clientes se sienten insatisfechos y realizan comentarios sobre el servicio de atención al cliente estos son debido a que mencionan a que el ambiente es poco confortable, y la atención que brinda no es muy buena, por ello estas razones hacen que se generen molestias en ciertas personas y que no se sientan a gusto.
- En la Picantería Hermanitos Intriago existe una alta afluencia de los clientes y sus ventas son de un nivel considerable se encontraron fallas en la atención al cliente una de ellas es que no lo logran atender a todos los clientes por la falta de personal, otra falencia es que el gerente de la empresa no les brinda cursos ni capacitaciones a los empleados sobre la atención al cliente por eso no toman adecuadas actitudes al desempeñar su trabajo.
- En la Picantería Hermanos Intriago no tienen estrategias ellos utilizan varias acciones como pueden ser, tener un recibimiento cordial, atender de manera rápida, eficaz y complacer a los clientes, al parecer no tienen los conocimientos necesarios sobre estrategias de atención y satisfacción a consumidores para así poder fomentar en su negocio nuevas perspectivas en cuanto a ganancias.
- Al investigar todo lo referente a la atención al cliente y sus estrategias nos podemos dar cuenta que lo que la picantería utiliza como estrategias en realidad no lo son puesto que solo son acciones planteadas por el gerente que a diario las realizan con el fin de que su negocio genere ingresos.

Recomendaciones

- Se recomienda al gerente de la Picantería Hermanos Intriago se informe sobre estrategias de atención al cliente y pueda tomar una decisión de implementar nuevas o mejorar las estrategias que por ahora está utilizando debido a que de todas maneras hay problemáticas en la empresa y los clientes mencionan que no se sienten a gusto con las actitudes que toman los empleados al momento de ser atendidos en el restaurante, si no que más bien deben utilizar nuevas estrategias que capten y satisfagan las necesidades que tienen los clientes.

- Es recomendable para el Sr gerente tome en consideración sus ingresos y pueda invertir en más personal debido a que van bastantes clientes al lugar, para poder atender a todos y un poco en capacitaciones para sus empleados ya que ellos la necesitan para desarrollarse y emplearse de una mejor manera posible ya que los clientes merecen, un buen trato, una buena y bonita experiencia al consumir algo en el lugar, las capacitaciones a los empleados son de suma importancia porque eso los motiva a ser mejores cada día y se llenan de información importante que les servirá a ellos como personas y a la empresa para aumentar sus ventas.

- Para la Picantería Hermanos Intriago se les recomienda al gerente buscar estrategias que se enmarquen con su negocio, para que después sean dadas a conocer conjunto a todo su equipo de trabajo y plasmadas por ellos mismos para que puedan dar a sus clientes un mejor servicio, óptimo, eficaz, de calidad, que haga que sus clientes se sientan cómodos, muy bien atendidos y siempre quieran regresar a degustar de todo lo que ofrece la Picantería.

- De acuerdo a todo lo investigado sobre la atención al cliente y las estrategias se recomienda considerar al cliente como elemento fundamental y como empresa hacer todo lo que este a su alcance para conectarse e interactuar con los consumidores la comunicación debe prevalecer en la relación de ambos, por otra parte en lo investigado se conoce que entre unas buenas estrategias están la cortesía, darle siempre al cliente la importancia que se merece, mantener una relación fresca con él, siempre tratarlos bien, como Picantería deben tener en claro que el cliente es la razón de ser del negocio.

Referencias

AMERICA, C. (2018). *American Customer Satisfaction Index. (2017). The Science of Customer Satisfaction. Estados.*

CALVIJO, C. (2020).

CARDENAS. (2019). *SERVICIO AL CLIENTE.*

CARDOSO. (2021). *1 de Marzo de 2021). ¿Qué es la calidad de servicio? Obtenido de Blog .*

defensa, P. f. (2018). *Formacion de los empleados.*

DONNELL. (2021).

Egocheaga. (2018). *Obtenido de Como Afrontamos Los Conflictos? Obtenido de Obtenido de*

Elisavetsky, A. I. (2019). *). que es la medicion. Buenos Aires:.*

Fironova. (2021). *1 de 05 de 2021). Bitrix24. Obtenido de <https://www.bitrix24.es/articles/8->.*

Gil, L. (2020). *FUNDAMENTOS DE ATENCION AL CLIENTE. ESPAÑA: EDITORIAL ELEARNING.*

KELLER, K. P. (2020). *DIRECCION DE MARKETING.*

Laza, A. (2019). *Gestion de caliad al cliente. San Millan: EDITORIAL TOTOR FORMACION.*

Morejon, Z. C. (2021). *satisfaccion al cliente.*

MOROCHO. (2019). *En SATISFACCION AL CLIENTE.*

NORUEGA, D. (2020). *(12 de Diciembre de 2020). ¿Qué son los objetivos empresariales y.*

NUÑEZ, A. (2018). *Estrategias de atencion del cliente para incrementar la demanda en restaurante. San ignacio.*

PEREZ. (2018). *A. (8 de Junio de 2018). La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito*

REBOLLEDO, M. (2021). *ATENCION AL CLIENTE.*

SALA, L. (2020). *EL CLIENTE.*

SCARILLI. (2020). *MARKETING DIRECTO*. acogido de M. (13 de Noviembre de 2020). Marketing Directo.com. Obtenido de .

SILVA, N. (2021). ATENCION AL CLIENTE.

SORDO. (2021). *Que es la percepcion al cliente*.

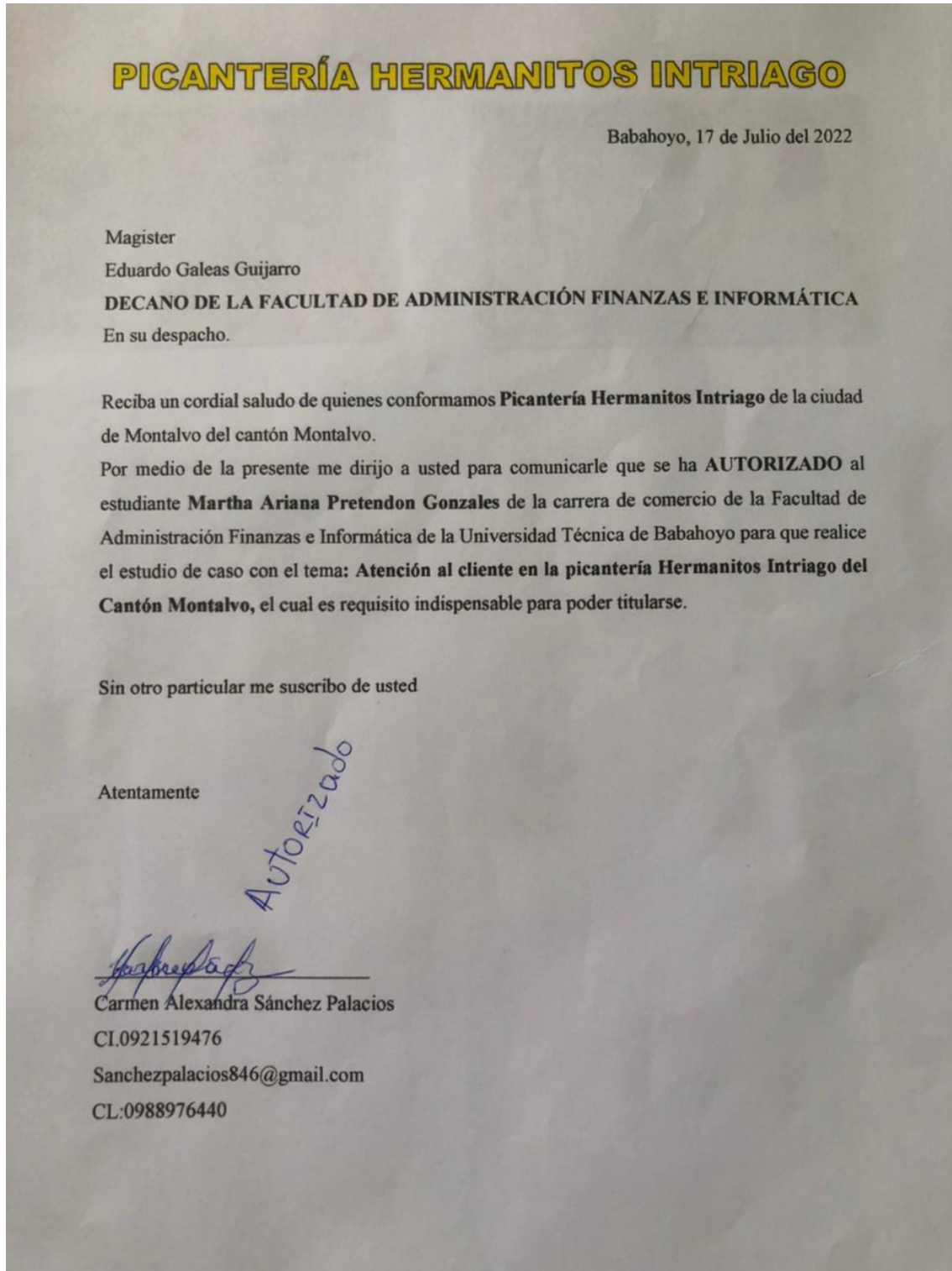
Urcola, N. U. (2019).

WALKER,BOYD, MULLINS. (2018). En *MARKETING ESTRATEGICO,ENFOQUE DE TOMA DE DECISIONES*. MEXICO INTERAMERICA: 8 EDICION.

Anexos

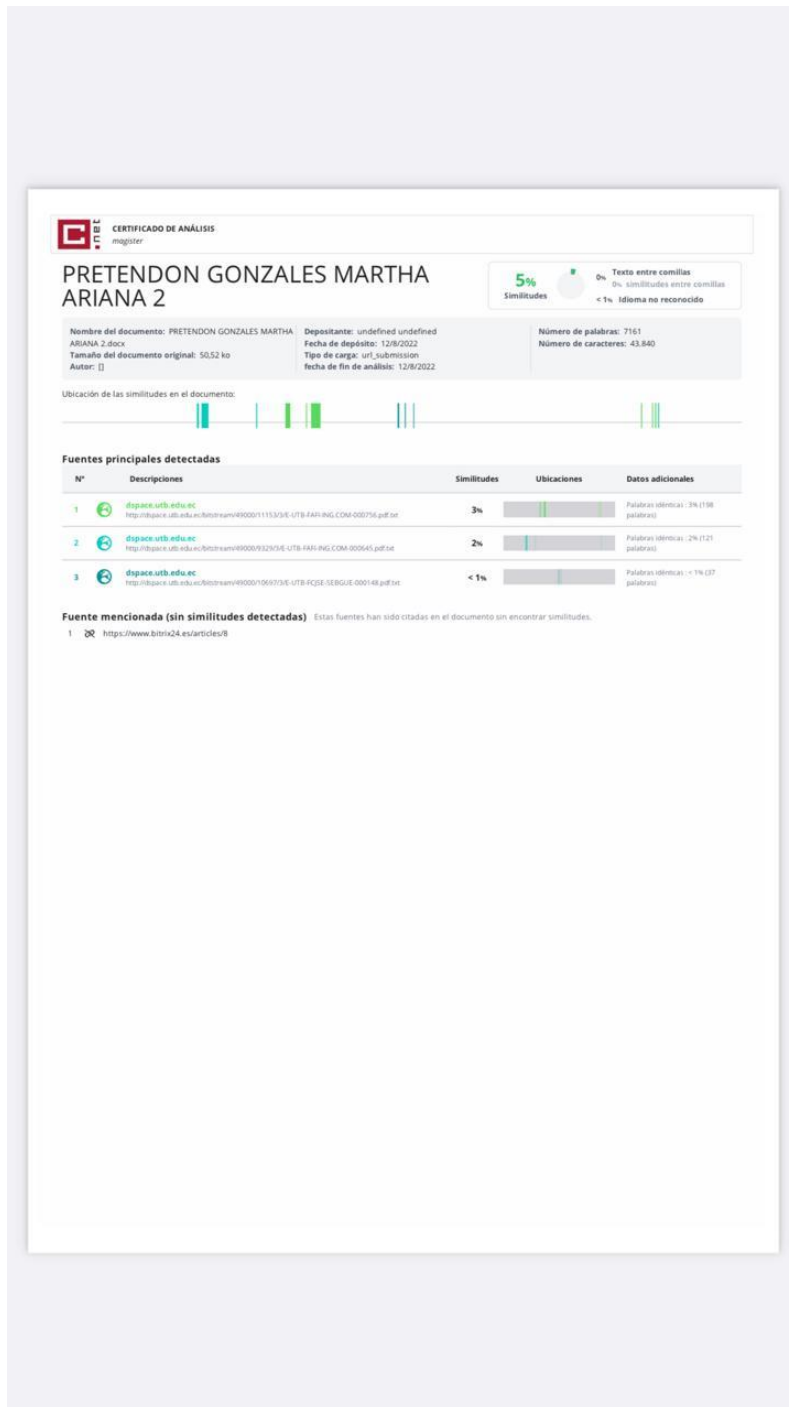
Anexo 1

Carta de autorización



Anexo 2

Informe de urkund



Anexo 3

Ruc

Consulta de RUC

RUC 0919783712001 Razón social INTRIAGO AVILA FERNANDO MIGUEL

Estado contribuyente en el RUC **ACTIVO** Nombre comercial

Actividad económica principal

VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN PICANTERÍAS, INCLUSO PARA LLEVAR.

| Tipo contribuyente | Clase contribuyente | Obligado a llevar contabilidad |
|--------------------|---------------------|--------------------------------|
| PERSONA NATURAL | OTROS | NO |

| Fecha inicio actividades | Fecha actualización | Fecha cese actividades | Fecha reinicio actividades |
|--------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|
| 16/03/2006 | 14/08/2017 | | 06/06/2013 |

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

| No. establecimiento | Nombre comercial | Ubicación de establecimiento | Estado del establecimiento |
|---------------------|--------------------------------------|--|----------------------------|
| 002 | PICANTERIA Y PANADERIA TRES HERMANOS | LOS RIOS / MONTALVO / MONTALVO / AV. 25 DE ABRIL S/N | ABIERTO |

Establecimientos adicionales:

Anexo 4

Entrevista aplicada al gerente de la Picantería Hermanitos Intriago

Tema: atención al cliente en la “Picantería Hermanitos Intriago” del cantón Montalvo.

Objetivo: Obtener el criterio que tiene el gerente sobre la atención al cliente que brindan los empleados de la Picantería.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Porque decidió implementar su negocio en el Cantón Montalvo?
2. ¿Cuál es el grado de afluencia de clientes en su picantería?
3. ¿Qué estrategias de atención al cliente utiliza en su negocio?
4. ¿Con que frecuencia hacen limpieza en su negocio?
5. ¿Cómo usted resuelve los conflictos y quejas que se le presentan en su picantería?
6. ¿Cree usted que hace falta personal en su negocio? ¿Porque?
7. ¿Con que frecuencia le brinda capacitaciones a sus empleados?

Anexo 5

Encuesta aplicada a los clientes de la Picantería Hermanitos Intriago

Tema: Atención al cliente en la "Picantería hermanitos Intriago" del cantón Montalvo.

1. ¿Piensa usted que la atención que brindan es la adecuada?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree usted que las actitudes de los empleados son las correctas?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cómo calificas el ambiente del restaurante?

Bueno

Muy bueno

Malo

Muy Malo

4. ¿Cómo considera usted la limpieza del lugar?

Buena

Muy buena

Mala

Muy Mala

5. ¿Piensa usted que la rapidez del servicio es adecuada?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree usted que los empleados tienen bien establecido sus roles?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Anexo 6

Entrevista realizada al gerente de la "Picantería hermanitos Intriago"

Tabla 1

| Orden | Preguntas | Datos relevantes encontrados |
|--------------|---|--|
| 1 | ¿Porque decidió implementar su negocio en el Cantón Montalvo? | Porque en el Cantón Montalvo hacía falta una picantería. |
| 2 | ¿Cuál es el grado de afluencia de clientes en su picantería? | La afluencia de clientes es alta, porque diariamente asisten bastantes personas. |
| 3 | ¿Qué estrategias de atención al cliente usted utiliza en su negocio? | Recibir a la personas de manera cordial, rápida, eficaz y añadir un plus al servicio. |
| 4 | ¿Con que frecuencia hacen limpieza en su negocio? | La limpieza se realiza de una a dos veces al día. |
| 5 | ¿Cómo usted resuelve los conflictos y quejas que se le presentan en su Picantería? | Entablado una conversación con las personas involucradas, pidiendo disculpas y solucionando el problema. |
| 6 | ¿Cree usted que hace falta personal en su negocio? ¿Porque? | Sí, porque debido a la afluencia de clientes a veces no se logra atender a todos. |
| 7 | ¿Con que frecuencia le brinda capacitaciones a sus empleados? | Nunca les brinda capacitaciones. |

Fuente: Encuesta aplicada a gerente de la Picantería Hermanitos Intriago

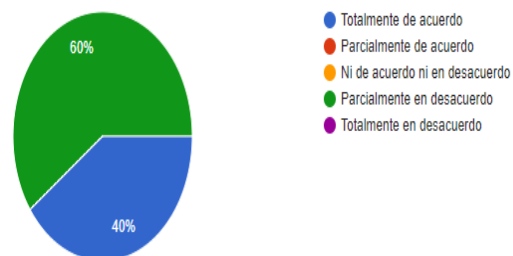
Elaborado por: Martha Ariana Pretendon Gonzales

Anexo 6

Resultados de la encuesta a los clientes

1. ¿Piensa usted que la atención que brindan es la adecuada?

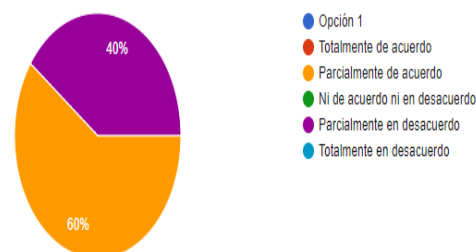
| Opciones | Frecuencia | % |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 40% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Ni en acuerdo ni desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente en desacuerdo | 3 | 60% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |



Como resultado de la encuesta realizada a los clientes de la picantería se obtuvo que el 60% de los clientes que realizan sus compras en el establecimiento considera que la atención al cliente que brindan no es la adecuada, mientras que el cuarenta por ciento considera que está totalmente de acuerdo con la atención que reciben.

2. Cree usted que las actitudes de los empleados son las correctas

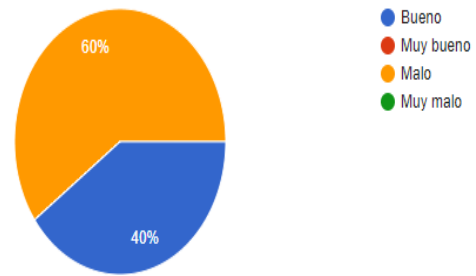
| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 3 | 65% |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente en desacuerdo | 2 | 40% |
| Total | 5 | 100% |



Se pudo observar en la tablita de frecuencia que a la pregunta de si creen que las actitudes de los empleados al momento de atenderlos es la correcta mencionaron en un sesenta y cinco por ciento que están parcialmente de acuerdo, por otro lado un cuarenta por ciento de clientes dijo estar parcialmente en desacuerdo.

3.¿Como calificas el ambiente del restaurante?

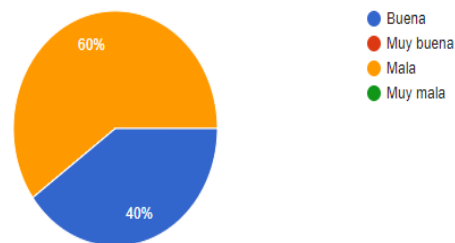
| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-------------|
| Bueno | 2 | 40% |
| Muy bueno | 0 | 0% |
| Malo | 3 | 60% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |



Al preguntarles a los clientes de la picanteria como califican el ambiente que se presencia en el restaurante a la hora de ir a servirse de los productos un porcentaje del cuarenta por ciento dijo que era bueno, mientras que un sesenta por ciento dijo que era malo.

4.¿ Como considera usted la limpieza del lugar?

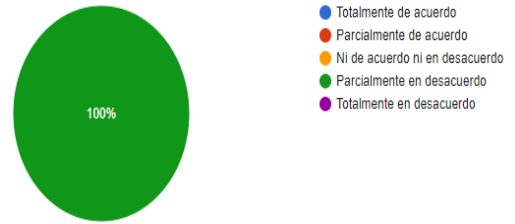
| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-------------|
| Buena | 2 | 40% |
| Muy buena | 0 | 0% |
| Mala | 3 | 60% |
| Muy mala | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |



Al preguntarles a los clientes de la picanteria como consideran la limpieza que se presencia en el restaurante a la hora de abordar al lugar a consumir los productos un porcentaje del cuarenta por ciento dijo que era buena que si habia limpieza, mientras que un sesenta por ciento dijo que era mala porque cuando han asistido al lugar ha estado indecoroso.

5.¿Piensa usted que la rapidez del servicio es la adecuada?

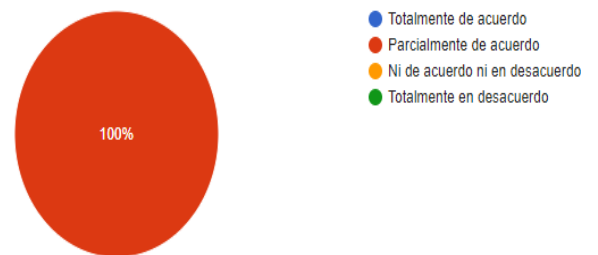
| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 100% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |



Al momento de preguntarles a los clientes si piensan que la rapidez del servicio es la apropiada contestaron en un porcentaje del 100% que consideran estar parcialmente en desacuerdo con la rapidez de servicio que reciben.

6.¿Cree usted que los empleados tienen bien establecidos sus roles?

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 100% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |



Al momento de preguntarles a los clientes si piensan que los empleados tienen bien establecidos sus roles en un porcentaje del 100% que consideran estar parcialmente en desacuerdo con la rapidez de servicio que reciben.

Anexo 7

