



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO – OCTUBRE 2021**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA HELADERIA STEFY  
GELATO 2 DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO 2021**

**EGRESADA:**

**JAHAIRA YOMIRA HERRERA MONSERRATE**

**TUTOR:**

**ING. WENDY LORENA OCAMPO ULLOA**

**AÑO 2021**

## **Resumen**

La atención al cliente es un componente definitivamente importante dentro de todas las organización o empresas sin excepciones, debido a esto se requiere que el colaborador tenga cultura al momento de atender al consumidor, cualquier cliente que compra algún producto es merecedor de un trato cordial, atento y servicial. es muy importante que en cualquier empresa planifique cuidadosamente aquellas tareas que tengan que ver con el contacto directo con el cliente.

Aunque muchas veces no nos demos cuenta, nuestros clientes son nuestro bien máspreciado ya que gracias a ellos la empresa puede sobrevivir. Por eso, toda empresa, organización o profesional independiente debe tener claro que sus estrategias, acciones y objetivos deben de ir encaminados hacia totalmente hacia el cliente.

El presente caso de estudio se realizó con el objetivo de conocer y analizar los factores que afectan en la atención al cliente en el negocio, basándose en las aptitudes del personal, necesidades, expectativas, satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta que son la parte primordial para el negocio y así poder alcanzar un nivel de ventas favorable, y la fidelización de los clientes.

**Palabras claves:** Atención al cliente, Satisfacción, Fidelización, Necesidades, Ventas y Negocio.

## **Abstract**

Customer service is a definitely important component within all organizations or companies without exceptions, due to this it is required that the collaborator has culture when serving the consumer, any customer who buys a product is deserving of a cordial, attentive treatment and helpful. Any company is very important to carefully plan those tasks that have to do with direct contact with the customer.

Although many times we do not realize it, our clients are our most precious asset since thanks to them the company can survive. Therefore, every company, organization or independent professional must be clear that their strategies, actions and objectives must be directed towards the client.

This case study was carried out with the objective of knowing and analyzing the factors that affect customer service in the business, based on the skills of the staff, needs, expectations, and customer satisfaction, taking into account that they are the part essential for the business and thus be able to achieve a favorable level of sales, and customer loyalty.

**Keywords:** Customer Service, Satisfaction, Loyalty, Needs, Sales and Business.

## **Introducción**

El caso de estudio sobre la Atención al cliente se realizó en la Heladería Stefy Gelato 2, cuya misión empresarial consiste en la elaboración y comercialización de helados a maquinas, cremosos y personalizados, además cuenta con un stop de venta como batidos, tostadas y waffles. Está ubicada en la Av. Fermín Chávez y 7 de febrero del Cantón Pueblo Viejo provincia de Los Ríos, la misma que se inauguró el 16 de marzo del año 2019, teniendo como propietario del negocio al Ing. Elvis Álvarez García, quien inició con vigor en este emprendimiento teniendo una buena acogida dentro del cantón.

El presente caso de estudio se realizó con el objetivo de conocer y analizar cada uno de los factores que afectan la atención al cliente en la heladería Stefy Gelato 2, basándose en las aptitudes del personal a cargo, irresponsabilidad de sus obligaciones al momento de no hacer a tiempo las entregas de los productos al cliente, provocando la reducción o pérdida de cliente, dificultad en la obtención de nuevos clientes, daño en la imagen del negocio y pérdidas económicas.

En el desarrollo del trabajo investigativo se aplicó la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, ya que se ha analizado las actividades comerciales dentro del proceso de ventas, y la atención al cliente, por el cual se incluye la sublínea de investigación “Empresas e instituciones públicas y privadas” debido a que este negocio pertenece en su totalidad al sector privado, asimismo, cabe destacar que esta microempresa pertenece a este sector ya que es de propiedad de una persona natural.

Para obtener la correcta comprensión de este estudio de caso se aplicó como método de inducción, explicativo y bibliográfico, dando como apoyo a una situación específica estableciendo sugerencias para un concreto general mediante el razonamiento lógico, esperando que los datos extraídos a través de instrumento de medición decreten generalidades.

Enfocada en la investigación cualitativa con dos técnicas basada en la cosecha de información a través de encuestas aplicadas a los clientes que visitan la heladería Stefy Gelato 2, además se elaboró una entrevista con el gerente propietario el Ing. Elvis Alvarez García, ya que son ellos los conocedores de los hechos que están generando las causas fundamentales de esta investigación.

## **Desarrollo**

La Heladería Stefy Gelato 2, es un negocio el cual pertenece al área comercial se encuentra patentada para así generar competencia a las demás cadenas de heladerías reconocidas a nivel nacional, dedicándose principalmente a la elaboración y comercialización de helados a maquinas, cremosos y personalizados, además cuenta con un amplio stop de productos a la venta como batidos, tostadas y waffles.

La matriz de la heladería Stefy Gelato 2, se encuentra localizada en la parroquia Isla de Bejucal del Cantón Baba en el barrio 5 de junio, siendo su propietaria la Lic. Soaneth Alvarez, iniciando sus actividades el 21 de abril del año 2017, dedicándose principalmente a la venta de helados a máquina al por mayor y menor. El establecimiento se encuentra totalmente equipado, haciendo que los clientes se sientan cómodos y a gusto al momento de consumir los distintos helados y sabores que disponen en la misma.

El presente estudio de caso se ha ejecutado en la Heladería Stefy Gelato2 del cantón Puebloviejo, la misma que cuenta con una edificación de una sola planta, dividida en diferentes áreas. Este negocio actualmente cuenta con cinco personas a cargo: uno en el área contable, el otro que realiza las preparaciones de los productos, dos colaboradas que se turnan, de lunes a viernes y los fines de semana (sábado y domingo), y el gerente propietario del negocio.

En relación con este estudio de caso se realizó una intensa indagación con la finalidad de obtener y describir los factores que influyen, las razones y cada uno de los problemas que interviene en la atención al cliente en la heladería Stefy Gelato 2 del cantón Puebloviejo

En vista de que el emprendimiento inicio con mayor acogida de sus moradores y con las mejores expectativas, con el pasar del tiempo y accionar de su dueño dieron paso a que los clientes vayan disminuyendo y por lo tanto los niveles de ventas bajaran, por tal razón a continuación se detallaran los factores que afectan dentro de este negocio:

Actualmente Stefy Gelato 2, está haciendo administrada de manera no adecuada, ocasionado que no se esté ejecutando las principales funciones de la administración, como son: controlar, planificar, dirigir y por ultimo organizar, estas funciones se implementan en el transcurso de las actividades que se ejecuten dentro de negocio, provocando que no se obtenga los resultados esperados en los distintos procesos que se llevan a cargo dentro de esta sucursal.

Los procesos administrativos en la heladería no se realizan de forma eficiente, ya que no tiene clara las tareas a desenvolver en los días de labores, según Prieto & Theran (2018) resaltan que “la administración ha sido, es y será una herramienta poderosa de los líderes para guiar a sus seguidores hacia el éxito”. (pág. 18)

Una de las principales problemáticas que existen en el establecimiento es que no se brinda el trato adecuado al momento que los consumidores ingresan al establecimiento, provocando que el cliente se sienta insatisfecho con la atención brindada de los colaboradores ocasionado un efecto negativo donde el cliente no quiera regresar. Como afirma Escudero (2015), “ La atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrecen un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado. Se asegure un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, imagen y la reputación de la empresa”. (pág. 6)

Desde el punto de vista científico de Hermida & Iglesias, en su libro “Atención al cliente en el proceso comercial. (2016),

(...) “ La atención al cliente está construida por todas aquellas acciones enfocadas a los consumidores y cuya finalidad es descubrir las necesidades de los clientes potenciales, para satisfacerlas de manera rápida y precisa, de forma que perciben que el servicio recibido se corresponde con sus expectativas”: (pág. 13)

En la heladería por varias ocasiones se ha notado que no existe estabilidad laboral ya que el personal encargado de atender a los clientes no permanece por mucho tiempo ocupando este puesto, volviéndose molesto para los consumidores en vista de que ellos se acostumbran al trato que les brinda la persona que se encargaba de atenderlos, provocando que muchos de los clientes no se sientan conforme con el trato del nuevo personal y no vuelvan a consumir los productos que se ofrecen.

Patlán afirma (2016):

(...) Estabilidad laboral se refiere a la certidumbre que tiene la persona para conservar y permanecer en un puesto de trabajo por el tiempo indicado en su contrato, evitando ser despedido por causas injustificable o arbitrarias. De preferencia el trabajador debe ser permanente o por tiempo indefinido para otorgar al trabajador seguridad, estabilidad y continuidad en su trabajo, garantizándole su desarrollo laboral, social, familiar y personal”. (pág. 469)

Es muy preocupante para muchos negocios la inestabilidad del personal o la fuga de talento, por motivos de los gastos que generan, por cómo afectan en la productividad o ventas, además de afectar en la imagen de la empresa y en la fidelización de los actuales y futuros clientes.



Los consumidores de este negocio han perdido la confianza al momento de realizar sus pedidos a domicilio ya que demoran en llegar y en ocasiones llegan en mal estado, cuando asisten al establecimiento les toca esperar para recibir el producto, en vista de que solo cuenta con una máquina de helado lo cual hace que demoren, no suelen tener los topping, frutas, jalea o sabor del helado que el cliente solicita para satisfacer sus necesidades provocando que la atención no sea la adecuada y que no se sienta contento con su compra, volviéndose tedioso, inconforme dando como resultado la desconfianza del cliente al no querer volver a consumir el producto.

Dicho con palabras de Arenal (2017), “ La confianza es la seguridad que el cliente tiene en los beneficios de una determinada marca, producto o servicio. La confianza se gana en cada contacto y en cada uso del producto. Su base reside en la credibilidad, la imagen y las experiencias pasadas”. (pág. 107)

Los clientes de la heladería Stefy Gelato2, en varias oportunidades se han sentido engañados perdiendo la credibilidad hacia el negocio, por motivos a que no son transparente con los precios, no cumplen con lo que ofrecen, no son generoso al brindar información, además no asumen la responsabilidad al momento de que se presenta problemas con los clientes. Como afirman Martin & Díaz (2017), “Credibilidad, incluye aspectos como confianza y fidelidad. Es indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio”. (pág. 158)

Los colaboradores del área de estudio al momento de brindar su producto al cliente presentan comportamiento inadecuado dentro de la misma tales como: distracción (uso de celulares), invisibilidad al momento de atender a los clientes, haciendo que tenga que esperar hasta que se desocupe de conversar con otros sujetos, lenguaje inadecuado, además no se escucha al cliente porque al momento de entregar su pedido no es como él lo ha solicitado ocasionando la ineficacia en la atención al mismo.

Empleando las palabras de Alvarez & Garcia (2021), “ En todas las empresas se producen anomalías e incidencias con el servicio posventa. Aquellas empresas que quieren llegar a tener un servicio de calidad, tiene que procurar corregir aquellas situaciones en la que se da estas deficiencias. Una empresa que esta cien por cien comprometidas con su clientes y consumidores, ponen todos los medios a su alcance para corregir las anomalías que surgen en el servicio posventa y pone los medios necesarios para prevenir que vuelvan a producirse”. (pág. 261)

Los negocios están pasando inconvenientes en la atención en el servicio de posventas ya que en muchas ocasiones hay personal que se contrata y no están suficientemente capacitados para atender de la mejor manera a los clientes provocando que ocurran anomalías o errores que perjudiquen y afecten la fidelidad de los clientes.

El propietario o encargado de realizar las promociones y darlas a conocer no realiza las respectivas publicidades para el local, por lo cual los clientes desconocen de los descuentos y el encargado del servicio al cliente no las hace saber al momento de las ventas provocando que los consumidores no sean beneficiados. En (2019) Garcia & Badia han concluido que... “La promoción se puede definir como un conjunto de actividades de corta duración que están dirigidas a los distribuidores, prescriptores, vendedores y consumidores, orientadas al incremento de la eficacia y del número de ventas, mediante incentivos económicos y otras bonificaciones”. (pág. 94)

En el libro de Prettel (2016) “ Marketing una herramienta para el crecimiento” expone que “ La promoción de venta es una estrategia de comunicación de gran utilización por parte de las empresas ya que se encuentran en ella, una gran herramienta para mejorar la venta de sus productos, logrando así mismo ingresos para minimizar el problema de la liquidez”. (pág. 457)

Se puede decir que en este negocio no toman en serio las promociones, ya que estas causan que los productos no tengan buena demanda y tiendan a deteriorarse, reduciendo los niveles de ventas, evitando captar nuevos clientes, además incentiva a no adquirir los productos.

Dentro de este establecimiento no cuenta con un buzón de sugerencia o reclamos para que el cliente pueda opinar sobre alguna anomalía o desconformidad. Fernández & Fernández (2017) señalan que “la sugerencias es la actividad o idea propuesta por el cliente para el mejoramiento del producto o del servicio de la empresa”. (pág. 232)

(...) Las críticas y sugerencias que hacen los consumidores al momento de dar por terminado el proceso de compra dentro del negocios, en repetidas ocasiones se han encontrado con los mismos inconvenientes y no se les da solución, por tal motivo el cliente tiende a no regresar. Desde el punto de vista de Sangüesa, Mateo & Ilzarbe (2019) “El buzón de sugerencia es un lugar en el cual los clientes depositan de un modo libre y espontaneo sus comentarios sobre el producto o servicio recibido, ya sean aspectos negativos o positivos. Además, pueden expresar sus opiniones no solo sobre que debe mejorarse, sino sobre cómo debe hacerse”. (pág. 206)

Los clientes se han sentido inconforme muchas veces ya que el local cuenta con aire acondicionada pero siempre está apagado o no sirve el cual es necesario ya que es un espacio totalmente cerrado, además no es un lugar amplio que permita que los clientes se sientan cómodos y a la vez satisfecho con el acondicionamiento del local.

Como opina Torres (2016) “ El acondicionamiento del local se refiere a las condiciones que se deben cumplir para dar un buen servicio sin generar ruidos ni malestar a negocios o personas colindantes; tener accesos para todo tipo de clientes

(discapacitados); contar con la iluminación adecuada, salidas de emergencia, etc. (pág. 40)

La heladería Stefy Gelato 2, sucursal Puebloviejo, cuenta con redes sociales las cuales no les da el uso adecuado para que se informe a su clientela de las promociones, publicidades, el ingreso de nuevos productos entre otras cosas más. En su libro de Marketing en redes sociales Sicilia, Palazon, Lopez y Pérez (2021), “ La redes sociales pueden favorecer las generación de una relación más fuerte entre los consumidores y las marcas, ya que fomentan la interacción entre ambas”. (pág. 99)

Por tal motivo, se ha mostrado inconvenientes al momento que los clientes se acerquen a consumir los productos en el establecimiento, el no estar informado de las promocione esto provoca que asistan alterados y muchas veces reclamen, llevándose una mala experiencia y no vuelvan a confiar en ellos.

Cano (2019) resalta que “ Las redes sociales son una forma más de comunicación digital para las empresa, aportan más fluidez que otros canales de comunicación y favorecen la relación entre trabajadores, clientes, proveedores y otros organismo y organizaciones externos a la empresa”. (pág. 158)

Al aplicar las técnicas de recolección de información tales como la entrevista y encuestas, cuyos aspectos más relevantes proporcionado por el negocio en estudio, se detallará a continuación y son estos que han servido de datos para obtener conclusiones verídicas:

Al analizar las objeciones del gerente propietario de la heladería Stefy Galato 2, se obtuvo información relevante acerca de la atención al cliente, existiendo el trato inadecuado, cambio del personal, distracción (uso de celulares), inconformidad de los clientes y el espacio reducido en el establecimiento, siendo estos los factores que

disminuyen la efectividad de las actividades que se realizan dentro de este negocio, como cumplir con las necesidades y expectativas del consumidor, estos aspectos son esenciales dentro del negocio ya que ayuda a la fidelización del cliente. La rentabilidad del negocio va de la mano con la atención del cliente ya que esta nos permite a que el consumidor se fidelice y ser excelente en el proceso de la venta.

Lo consumidores de la heladería Stefy Galato 2, aportaron que rara vez reciben el trato cordial y atento por parte de los colaboradores al momento de consumir los distintos productos que en esta se ofrecen, el personal encargado de atender al cliente siempre debe tratar a los consumidores de una manera cordial, educado, eficiente y personalizado para así lograr que este se fidelice y compre los producto, además sentirse a gusto por la excelente atención brindada, garantizando la satisfacción del cliente y aumentando la confianza en el negocio. Por todo ello, es fundamental en cualquier empresa o negocio proyecte cuidadosamente aquellas áreas que tenga que ver directamente con el cliente, ya que ellos son la parte principal del negocio, gracias a ellos se mantiene en el mercado.

Se hace necesario resaltar que los consumidores se sienten Insatisfecho con la atención brindada por parte de la helaría Stefy Galato 2, es de gran importancia que se tome las medidas correspondientes de una manera urgente ya que este factor esta afectando a que el consumidor no se sienta a gusto con la atención brindada de tal manera que los niveles de venta también se vean afectado, aunque en muchas ocasiones no nos demos cuenta que los clientes son nuestro bien más apreciado y gracias a ellos el negocio puede sobresalir. Por lo tanto, el consumidor debe ser el centro de atención en el negocio.

## **Conclusión**

De acuerdo con los objetivos planteados, en el estudio se demuestra que los factores antes mencionados han generado inconformidad a los consumidores en la atención al cliente por parte de los colaboradores de la helaría, siendo el trato inadecuado, cambio del personal, distracción (uso de celulares), descontento de los clientes y el espacio reducido en el establecimiento.

La atención al cliente se encuentra totalmente ligado con el comportamiento y relaciones internas entre los colaboradores, puesto que el personal no está totalmente capacitado para desempeñar exitosamente el área de atención al cliente y darle soluciones a los distintos problemas que se susciten dentro de ella. Los aspectos antes mencionados son los que permanecen dentro el establecimiento logrando afectar el cumplimiento de los objetivos y metas del negocio.

Los obstáculos que existen dentro de la heladería Stefy Galato 2, afectan la atención al cliente, ya que de lo contrario la imagen, la supervivencia de la empresa, inclusive la rentabilidad de la misma corre peligro. Responsablemente los negocios deben buscar los candidatos adecuados o el personal formado para enfrentar exitosamente esta área de atención al cliente ya que esto ayuda afianzar la satisfacción del cliente y aumentar su confianza en el negocio.

Por último, la inexistencia de la atención al cliente dentro de la heladería Stefy Gelato 2 del cantón Pueblo Viejo, afecta de modo a que se realiza de una forma lenta y gradual, es de fundamental acentuar que la inapropiado gestiones de las actividades que se realiza dentro del negocio hacen que los clientes se sientan insatisfecho y la imagen del negocio pierda credibilidad.

## Bibliografía

- Alava, R. (2021). Stefy Gelato2 del Canton Puebloviejo. *San Juaneño*, pág. 10.
- Alvarez Sanchez, A., & Garcia Navarro, J. J. (2021). *Comunicacion Empresarial y Atencion al Cliente*. Madrid: Editex, S.A.
- Aragon, M. E. (2015). *Servicios de Atencion Comercial* . Editex.
- Arminio, J. J. (2016). *Gestion del proyecto de restauracion. H0TR0309*. Malaga: IC Editorial .
- Babahoyo, U. T. (2020). *Lineas de Investigacion de la Universidad Tecnica de Babahoyo*. Babahoyo - Los Rios - Ecuador.
- Badia Vila, M. A., & Garcia Miranda, E. (2019). *Marketing y Venta en imagen personal*. España: Ediciones Paraninfo S. A.
- Fernandez Verde, D., & Fernandez Rico, E. (2017). *Comunicacion Empresarial y Atencion al Cliente* . Madrid: Ediciones Paraninto S.A.
- Hermida Mondelo, A., & Iglesias Fernandez, I. (2016). *Atencion al cliente en el proceso comercial* . España : Ideaspropias .
- Laza, C. A. (2017). *Tecnicas de Ventas. UF0031*. San Millan, (La Rioja): Editorial tutor formacion.
- Martin Peña, M., & Diaz Garrido, E. (2017). *Fundamentos de dirreccion de operaciones en empresas de servicio* . Madrid: ESIC Editorial.
- Patlán Perez, J. (2016). *Calidad de Vida en el Trabajo*. Mexico: Editorial el manual moderno S.A. de C.V.

Prieto Herrera, J. E., & Theran Barrios, I. (2018). *Administracion: Teorias, autores, fases y reflexiones*. Bogota: Ediciones de la U, 2018.

Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). *2ª Edicion revisada y actualizada: Teoria y Practica de la Calidad*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S. A.

Sicilia Piñero, M., Palazon Vidal, M., Lopez Lopez, I., & Lopez Perez, M. (2021). *Marketing en Redes Sociales*. Madrid: ESIC Editorial.

Tejero, I. S. (2019). *Comunicacion empresarial y atencion al cliente*. España: Editorial EDITEX .

Vidal, G. P. (2016). *Marketing una herramienta para el crecimiento* . Bogota, Colombia: Ediciones de la U - transversal 42 No. 4B-83.





## ANEXO N° 1

**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad De Administración, Finanzas E Informática**  
**Escuela De Administración**



**Tema:** Atención al cliente en la Heladería Stefy Gelato2 del Cantón Puebloviejo.

**Objetivo:** Conocer los factores que afecta la atención al cliente en la Heladería Stefy Gelato2 del Cantón de Puebloviejo.

### **ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DE LA HELADERIS STEFY GELATO2 DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO**

1. ¿Con que frecuencia consume usted helado de *Stefy Gelato2*?
  - 1 vez por semana
  - 3 vez por semana
  - 5 vez por semana
  - Fines de semana
  - Toda la semana
2. ¿Considera que existe un trato cordial y atento cuando es atendido por los colaboradores de *Stefy Gelato2*?
  - Siempre
  - Frecuentemente
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca
3. ¿Cómo conoció la heladería *Stefy Gelato2*?
  - Amigos o contactos
  - Página Web
  - Redes Sociales
  - Folletos
4. ¿Cuál de los siguientes aspectos le gustaría que mejore en la heladería?
  - Variedad de precios
  - Atención al cliente
  - Sabores de Helados
  - Amplitud del local
  - Otros

5. ¿Durante su estadía en la heladería *Stefy Gelato2* ha tenido inconveniente con los colaboradores?
- Siempre
  - Frecuentemente
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca
6. ¿Cuál es el periodo de tiempo que espera para ser atendido?
- 0 a 10 minutos
  - 10 a 20 minutos
  - 20 a 30 minutos
  - 30 a 40 minutos
  - 40 minutos y mas
7. ¿Cuál(es) característica(s) lo motivan para consumir helado de *Stefy Gelato2*?
- Precio
  - Calidad
  - Sabor
  - Presentación
  - Atención
8. ¿Por su experiencia con *Stefy Gelato2*, ¿en qué medida está actualmente satisfecho con su servicio?
- Satisfecho
  - Completamente Satisfecho
  - Satisfecho en General
  - Ligeramente Satisfecho
  - Insatisfecho
9. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a comprar helado de *Stefy Gelato2*?
- Muy probable
  - Probable
  - Poco Probable
  - Nada Probable



## ANEXO N° 2

### Universidad Técnica De Babahoyo Facultad De Administración, Finanzas E Informática Escuela De Administración

**Tema:** Atención al cliente en la Heladería Stefy Gelato2 del Cantón Puebloviejo.

**Objetivo:** Conocer los factores que afecta la atención al cliente en la Heladería Stefy Gelato2 del Cantón de Puebloviejo.

#### ENTREVISTA PARA EL JEFE DE LA HELADERIA STEFY GELATO2 DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO

1. ¿De acuerdo a las críticas o consejos que algún cliente le haya otorgado como considera la atención al cliente en su establecimiento?

---

---

---

2. ¿Qué tipo de acciones promueve usted para fidelizar a los clientes actuales?

---

---

---

3. ¿Utiliza usted las redes sociales como una herramienta de publicidad para la heladería? ¿Por qué?

---

---

---

4. ¿Piensa usted que, si se lleva una buena comunicación entre los colaboradores dentro de la heladería, se crearía la mejor atención al cliente?

---

---

---

5. ¿Considera usted que la atención al cliente incide en la rentabilidad del negocio?

---

---

---

6. ¿Cómo usa las redes sociales para captar clientes y mantenerlos? ¿Por qué?

---

---

---

7. ¿Cómo propietario del negocio, considera que se debe implementar un buzón de sugerencia para escuchar la voz del cliente y tomar medidas de mejora?

---

---

---

8. ¿Qué métodos utilizas para garantizar que el cliente tenga éxito con la compra y esté contento con su experiencia?

---

---

---

9. ¿Considera usted que es necesario implementar promociones que ayuden a mejorar las ventas dentro de la heladería Stefy Gelaton2? ¿Por qué?

---

---

---

Puebloviejo, 19 de Agosto del 2021

Ing.

Elvis Fernando Alvarez Garcia

**GERENTE PROPIETARIO DE LA HELADERÍA STEFY GELATO 2 DE PUEBLOVIEJO**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **JAHAIRA YOMIRA HERRERA MONSERRATE**, con cédula de identidad **1206949081**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo Junio – Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi caso de estudio denominado **ATENCION AL CLIENTE EN LA HELADERIA STEFY GELATO 2 DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,



Puebloviejo, 23 de Agosto del 2021

Srta. Jahaira Yomira Herrera Monserrate

**EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



jahaira yomira Herrera monserrate &lt;jherreram98@fafi.utb.edu.ec&gt;

**Fwd: [Original] 5% de similitud - jherreram98@fafi.utb.edu.ec**

1 mensaje

**WENDY LORENA OCAMPO ULLOA** <wocampo@utb.edu.ec>  
Para: jherreram98@fafi.utb.edu.ec

19 de septiembre de 2021, 14:40

----- Forwarded message -----

De: &lt;noreply@ouriginal.com&gt;

Date: dom., 19 de septiembre de 2021 7:29 a. m.

Subject: [Original] 5% de similitud - jherreram98@fafi.utb.edu.ec

To: &lt;wocampo@utb.edu.ec&gt;

Documento(s) entregado(s) por: jherreram98@fafi.utb.edu.ec

Documento(s) recibido(s) el: 19/09/2021 14:28:00

Informe generado el 19/09/2021 14:29:23 por el servicio de análisis documental de Ouriginal.

Mensaje del depositante:

-----  
Documento : ATENCION AL CLIENTE EN LA HELADERIA STEFY GELATO 2 DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO  
2021.docx[D112905688]

Alrededor de 5% de este documento se compone de texto más o menos similar al contenido de 73 fuente(s) considerada(s) como la(s) más pertinente(s). La más larga sección comportando similitudes, contiene 54 palabras y tiene un índice de similitud de 96% con su principal fuente.

TENER EN CUENTA que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.

Es al corrector mismo de determinar la presencia cierta de plagio o falta de rigor averiguando e interpretando el análisis, las fuentes y el documento original.

Haga clic para acceder al análisis:

<https://secure.orkund.com/view/107573344-357920-147666>

Haga clic para descargar el documento entregado:

<https://secure.ouriginal.com/archive/download/112905688-734417-756615>-----  
-----

### UN PROBLEMA CON UN DOCUMENTO? ###

Un documento duplicado?

Un análisis llevando metadatos?

Un análisis inaccesible?

-&gt; Escribir a nuestro equipo soporte para que la incidencia este resuelta lo antes posible.

-&gt; Informar el equipo de la referencia de cada documento implicado [DXXXXXXX].

Contactos de nuestro equipo soporte:

[support@ouriginal.com](mailto:support@ouriginal.com) / +46 8 738 52 10

Buenos éxitos para sus estudiantes y suerte para usted.