



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

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

**TEMA:  
ATENCIÓN A LOS CLIENTES DEL COMEDOR NACHO EN LA  
CIUDAD DE BABAHOYO 2022**

**EGRESADO:  
LEHI RAUL RAMOS LOPEZ**

**TUTOR:  
ING. JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR  
AÑO 2021 - 2022**

## **INTRODUCCION**

El caso de estudio sobre la atención al cliente se ejecutó en el “Comedor Nacho” de la ciudad de Babahoyo y se basa en la importancia de la atención a los clientes, por lo tanto, se enfoca en investigar aquellas falencias referentes a la atención al cliente; ya que el servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

Es importante resaltar que para el mejoramiento continuo sobre la atención y servicio al cliente es relevante tener en cuenta que se deben superar las expectativas de los clientes, ofreciendo un excelente servicio a través de un mejoramiento continuo, del buen manejo de la información, coordinación, verificación de los procesos internos y como se están utilizando los indicadores de gestión de servicio y de las buenas relaciones con el cliente.

El presente trabajo de investigación es un tema de gran interés, debido a que actualmente las empresas en su mayoría dan más importancia al hecho de administrar de manera eficiente los recursos económicos, humanos y materiales, dejando inadvertida la atención al cliente. Lo que realmente diferencia y les genera valor a las compañías es la satisfacción de sus clientes, no solo con los productos sino con el servicio de venta ofrecido.

La empresa surgió para satisfacer las necesidades de la sociedad a cambio de una prestación económica que compense el riesgo y los esfuerzos de las inversiones de los empresarios. En muchas ocasiones las empresas dan mayor importancia a su crecimiento, sin analizar si la atención que le brindan al cliente es buena o mala ya que es gracias al apoyo que brindan los clientes que ellas pueden perdurar.

El caso de estudio se ejecutó con el objetivo de analizar los factores que afectan la atención al cliente en el comedor de nacho basándose en las aptitudes del personal hacia el cliente, la irresponsabilidad de sus acciones al no atender a tiempo al cliente provocando la pérdida del cliente, daño en la imagen del comedor y pérdidas económicas. Esta investigación está respaldada bajo los preceptos de la línea de investigación de Gestión financiera, Administrativa, tributaria, auditoría y control, centrándonos específicamente en la sub-línea denominada: Marketing y comercialización.

Se estableció una investigación explicativa porque permite a la empresa determinar las causas y consecuencias que inciden en un problema. Además, busca las causas del porqué de la situación y cómo ha llegado al estado que se encuentra el “Comedor de Nacho”. Se escogió este método porque tiene como finalidad observar a profundidad y cautelosamente las irregularidades que se presentan en la empresa y así poder llegar a una conclusión precisa y efectiva para que la empresa pueda lograr su meta establecida.

Se utilizó la investigación bibliográfica para recaudar información necesaria y eficaz para la empresa de una manera ágil, como también obtener información de un caso ya existente. Sirve como un método de búsqueda amplia y diversas informaciones sobre una incidencia determinada. Se efectuó una investigación de campo para recaudar información espontánea de la realidad que incurre como problema en la atención a los clientes en el “Comedor Nacho”. Se utilizó como instrumentos de investigación encuestas y entrevistas asignadas a los empleados y al propietario.

## **DESARROLLO**

El “Comedor NACHO” fue inaugurado el 04 de septiembre de 2010 en la localidad de Babahoyo, ubicado en las calles Flores y Juan X Marcos, propiedad de los esposos Ángel Mendoza Ramos y Alexandra Sánchez de Mendoza. "COMEDOR NACHO", es un lugar que vende platos típicos regionales y comidas caseras, acompañadas de jugos naturales.

El objetivo de "COMEDOR NACHO" es mejorar la presentación de los platos para aumentar el índice de satisfacción del cliente, para brindar a cada uno de nuestros comensales una experiencia culinaria única e inolvidable, adecuando los servicios brindados de acuerdo con sus necesidades, manteniendo un ambiente agradable en el cual brindar servicios.

Actualmente "COMEDOR NACHO" cuenta con un grupo de colaboradores integrado por: 1 dueño o gerente, 1 chef, 2 meseros, 1 repartidor y 1 encargado de limpieza, dependientes del seguro social.

El “COMEDOR NACHO” se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El dueño del restaurante es la persona que posee y supervisa el funcionamiento del establecimiento.

Los deberes iniciales del propietario serán obtener permisos y seguros; así como ordenar todos los suministros del restaurante.

Los propietarios son responsables de contratar y despedir a los empleados. Del mismo modo, las normas para los empleados y los clientes suelen ser impuestas por los propietarios.

Para los clientes y proveedores, los gerentes son esencialmente la cara del negocio. Cualquier queja sobre la calidad de los alimentos, el servicio al cliente o el mantenimiento generalmente se dirige a esta persona.

Además, el gerente también debe poder desempeñar todas las funciones de un empleado ausente o inexistente. Los gerentes suelen ser empleados que han sido ascendidos porque conocen todo el funcionamiento de la cocina y el restaurante.

El cocinero es responsable de preparar los ingredientes y disponer los platos de acuerdo con la receta y las especificaciones del restaurante.

Asegura la calidad de los platos; Es su responsabilidad que los platos se sirvan a tiempo y toman nota de cualquier problema que deba solucionarse. También tiene deberes administrativos como pedir suministros y reportar al dueño.

Un mesero es la persona responsable de manejar los pedidos de los clientes y asegurarse de que se preparen de manera adecuada y oportuna. Además, son responsables de servir dichos artículos en la mesa asignada y observar a los invitados para ver su reacción y verificar si necesitan algo más, para asegurarse de que están satisfechos con el servicio prestado.

Estos son los deberes más comunes del mesero:

- Saludar a los clientes, dirigirlos a su mesa si es necesario y servirlos cuando estén sentados:
- Proporcionar y describir menús y especialidades diarias, ofrecer sugerencias y comentarios sobre cualquier comida o bebida ofrecida.

- Registrar pedidos de alimentos y bebidas y entregarlos a la cocina o barra para su preparación.
- Sirva comidas y bebidas y asegúrese de que los invitados las disfruten.
- Facturar al cliente y recibir su pago, si no, instruirlo para que pague.
- Gracias por su visita.

Funciones de los ayudantes de limpieza:

- Limpiar el piso del comedor de acuerdo con el procedimiento.
- Limpieza de utensilios de cocina.
- Limpiar la cuba de lavado y los filtros de la cocina.
- Limpie todas las mantas térmicas de las rejillas y parrillas del horno.
- Almacenar adecuadamente toda la vajilla y cristalería del establecimiento.
- Mantener limpios todos los botes de basura de la cocina.
- Mantenga limpias todas las parrillas del horno.

Un repartidor puerta a puerta es aquel que transporta y distribuye productos desde el lugar de producción, venta o almacenamiento hasta el domicilio, donde serán consumidos en óptimas condiciones y en un plazo aceptable. Este profesional se desplaza en moto y coche o incluso a pie.

- Organice las rutas de envío según la ubicación y la dirección del pedido.
- Trasladar pedidos en vehículos desde el lugar de fabricación o venta hasta el domicilio.
- Entregar los pedidos para garantizar que el servicio al cliente sea correcto.
- Registrar la transacción realizada: dirección de envío, tiempo de entrega, problema, etc.

En Comedor Nacho, el principal problema encontrado en la indagación es la inadecuada atención al cliente, ya que muchas veces existen diversos errores que provocan una mala atención al cliente, no cumplir con los estándares de calidad en la atención y en ocasiones los empleados se

entretienen en las redes sociales y no brindan un buen servicio al cliente y esto ha tenido muchas consecuencias negativas para el comedor, como las quejas de los clientes.

Para este caso de estudio se ejecutó una investigación rigurosa, para analizar y describir los factores que incidían en cada problema que se presentaba en la atención al cliente del comedor nacho.

El negocio fue muy bien recibido y ganó muchos clientes con el tiempo, pero las malas acciones del personal provocaron una caída en las ventas ya que los clientes no acudían al comedor a consumir con la frecuencia como 'antes'. Estos son algunos de los factores que afectan este negocio:

Prieto y Theran (2018) señalan que la Administración es importante porque potencia el desarrollo, la adaptación, la permanencia, el crecimiento, la supervivencia y la utilidad de las organizaciones en un mundo globalizado y en constante cambio y exige cada vez más competitividad y una gran productividad para permanecer en el mercado.

La mala gestión puede afectar el funcionamiento general de la empresa y sus empleados. Hay gerentes que son incompetentes y pueden enfrentar desafíos cuando se trata de empleados y su capacidad para mantenerlos motivados. Carol Deeb (2019).

El comedor Nacho tiene antecedentes administrativos deficientes, es decir, no puede desempeñar las funciones administrativas, es decir: dirigir, planificar, controlar y organizar. Estos procesos administrativos no se implementan de manera efectiva, porque los empleados no saben exactamente cómo proceder y realizar el trabajo del día.

Andrade Brito (2017) señala que, cuando hablamos de atención al cliente, podemos partir del punto de vista de las necesidades humanas, y cada vez que se brinda una, inmediatamente se ofrece otra. gustos y preferencias.

El interés sobre los servicios que se prestan en un determinado local o restaurante son fundamentales ya que determinan las necesidades del consumidor y contribuyen al mejoramiento de los productos y de los servicios prestados. (Mora Contreras 2017).

Las necesidades del cliente son las motivaciones psicológicas y físicas que hacen que alguien quiera comprar un producto o servicio y mantenerse fiel a ese negocio. La calidad de los servicios prestados permite la no pérdida del cliente. En muchos casos la excelencia ha sido el punto de partida para el desarrollo de algunas de estas definiciones, al hablar de excelencia en el contexto organizacional se ha obtenido los resultados.

Muchos estudiosos del tema se han enfocado en la excelente gestión de los recursos financieros, humanos y materiales, dejando de lado el servicio al cliente. Esto es lo que está pasando en comedor nacho ya que, solo enfocando sus esfuerzos en aumentar los ingresos del negocio, descuidando la atención al cliente que es primordial.

En muchos negocios, el servicio que brindan los convierte en un factor diferenciador de sus competidores, ya que forma parte de la calidad del servicio y en muchos aspectos se vuelve de mucha importancia la calidad del servicio, cualidades que son difíciles de imitar cuando compiten.

En Toda empresa, ya sea pequeña, mediana o grande, sus integrantes deben trabajar en equipo para brindar un adecuado servicio, crear satisfacción en los clientes y estar preparados para poder solucionar cualquier inconveniente que llegara a presentarse. La calidad del servicio es

primordial para obtener una gran demanda de clientes, por lo que las opiniones de los clientes deben tomarse muy en cuenta.

El tiempo de servicio es una de las preguntas más frecuentes de los clientes, ya que desean ser atendidos de inmediato, y se vuelve aún más importante cuanto más rápido se apresuran. Cuanto más tiempo no se atiende a un cliente, más tiempo tiene para preguntarse sobre la calidad del servicio que recibe, y esto se agudiza si no tiene la comodidad que necesita para esperar.

Disminuir el tiempo de espera asegura que un producto o servicio llegue a su público objetivo lo más rápido posible. Un cliente que espera ser atendido por mucho tiempo, es un cliente insatisfecho. La ansiedad y el aburrimiento son emociones que tus clientes no deben sentir cuando son atendidos. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoramiento, orientación, dirección, capacitación, talleres y todo lo que facilite este proceso. (Da Silva, 2020).

El tiempo de espera se considera un problema, debido a que los clientes de comedor Nacho tienen que esperar a que un encargado interesado los atienda de manera organizada de acuerdo con su turno de llegada, en ocasiones los clientes se van sin comprar lo que necesitan, esto genera una reducción de insatisfechos clientes, y aquellos que quieran comprar buscarán en otra parte, menos las ganancias de la empresa. Sin importar los canales de comunicación que emplee, sea en un chat en línea, por teléfono o en una sala de espera. Esperar nunca es satisfactorio y reduce la sensación de una buena experiencia del cliente para que el tiempo de espera sea utilizado adecuadamente y genere satisfacción en el cliente.

El tiempo de respuesta al cliente es uno de los elementos fundamentales para conseguir mejorar el servicio al cliente. Reducir la cantidad en el tiempo atención cliente, hace que la fricción con el cliente disminuya, y por tanto mejore su satisfacción.

La percepción que tienen los clientes del tiempo de espera es un factor que determinará si pertenecen o no a la empresa; comedor Nacho debe tomar muy en cuenta este punto de crear un ambiente agradable para que los clientes puedan ver cumplidas sus expectativas de un buen servicio, logrando así la satisfacción del cliente y el crecimiento del negocio.

El incumplimiento de la jornada laboral es una realidad que puede ocurrir en cualquier empresa, más aún si no existe un control adecuado de la participación. La caída de la productividad y la caída de la prestación de servicios son dos de sus principales consecuencias. Adriana M (2018).

Según García (2020), señala que ceñirse a un horario establecido es una forma de construir una buena reputación. Respetar las horas de trabajo es una de las normas más importantes en la empresa. La puntualidad define la responsabilidad y el carácter de cada empleado.

Existen ocasiones en que el local no abra en el horario habitual de apertura y no atienda a su fiel clientela, y no puedan disfrutar del sabor de la sazón del comedor Nacho, eso causa malestar en los clientes que van confiados a consumir los productos que ofrece el negocio, pero el dueño es el dueño y no abre, ya que no es consciente de las consecuencias negativas que le puede acarrear el incumplimiento del horario de apertura. Se considera la atención al cliente como el atributo principal que le hace sentir leal con respecto a un lugar.

Se descubrió que cuando los clientes se sienten ignorados, tienen que repetir las mismas cosas, o no reciben una respuesta rápida, tu negocio pierde la oportunidad de crear lealtad, es más probable que pierdas tus clientes para la competencia.

Ser proactivo no significa solo ser activo, ágil, sino tomar la responsabilidad de hacer que las cosas se den, resuelve lo que se va a hacer y cómo lo van a hacer, implica actuar antes de una situación, en lugar de solo reaccionar. Significa tomar el control y hacer que las cosas sucedan en

lugar de simplemente ajustarse a una situación o esperar a que suceda algo. En otras palabras, los gerentes proactivos creen que diseñan su propio entorno y destino. Becherer, R. y Maurer (2017).

Según Bateman (2018) citado en López Salazar (2020) “la proactividad se refiere a la manera de cambiar las cosas, de hacer que estos pequeños problemas se resuelvan y se lleven a buen término, para generar cambios provechosos, crear nuevas circunstancias. Las personas con una actitud proactiva son activas, emprendedoras y enérgicas”.

La falta de iniciativa de los colaboradores resta confianza y apego a la organización, “Comedor Nacho” cuenta con un personal demasiado serio, que no sonríe, que no es amistoso, ya que no crea un sentimiento de amistad con los clientes, por lo que piensan que no están contentos o que no están de buen humor para cumplir con sus responsabilidades.

El cliente hoy en día está muy bien informado, ha evolucionado en sus hábitos de consumo y no tiene miedo de migrar a otros lugares que ofrecen los mismos servicios, si considera que la experiencia que brindan no es la que merece.

Trabajar de manera organizada aligera el proceso de ventas y la progresión de pasos por los que pasa una empresa, desde el momento en que trata de llamar la atención de un prospecto hasta el cierre del trato final, o hasta que se realice el cierre de la compra de los productos o servicios que ofrece la empresa. (Valdés, 2019).

Una persona organizada se concentra en sus tareas y evita distracciones, con lo cual aumenta su productividad y eficiencia. Cuando todos los empleados logran organizarse en el lugar de trabajo es más fácil completar los proyectos a tiempo, con resultados de mejor calidad.

Los problemas organizacionales muchas veces están relacionados con la falta o información incompleta, las malas técnicas o la falta de ellas, y la falta de sistemas de control para saber hacia dónde vamos. Todas las áreas de la empresa deben mantener relaciones armoniosas y una buena comunicación. Debemos sopesar el equilibrio en todas las funciones del negocio, ya que todas las áreas son interdependientes y la mala coordinación puede causar serios problemas. Datadec (2018).

La desorganización por aglomeración de clientes en comedor Nacho se produce porque los colaboradores no se concentran en lo que tienen que hacer, se distraen con facilidad al conversar con colaboradores u otros clientes, descuidando sus funciones.

Es posible que el restaurante se encuentre lleno y no podamos acomodar al cliente en la zona deseada por el cliente, pero podemos amablemente, llevarlos a un lugar agradable del restaurante y dejarlos cómodamente sentados hasta que se desocupe la zona donde el cliente desea servirse los alimentos. Estas son tácticas que funcionan y que se debería brindar en el “Comedor Nacho”. Ese será el momento en el cual tengamos que gestionar la lista de espera.

Administrar una lista de espera no es fácil, especialmente porque los clientes tienen que esperar, para ver cuándo se sentarán a comer, y en ocasiones nadie puede confirmar exactamente cuándo sucederá. Se crea una lista de espera cuando llega un cliente con intención de consumir en tu establecimiento, pero no hay disponibilidad hasta que se levante alguna de las mesas que estaban ocupadas. Se utilizan cuando llegan grupos de clientes y en el orden en que llegan se los va acomodando en sus respectivos lugares. Alfredo Romero (2020).

Cuando “Comedor Nacho” está lleno, sus clientes tienen un desajuste debido a que la lista de espera no reservadas, deben esperar más tiempo, que aquellas que, si reservaron, deberán

esperar hasta que haya una mesa desocupada para que puedan ser atendidos los clientes por orden de llegada.

La preferencia en la atención al cliente es evidente en “Comedor Nacho”, ya que cuando los clientes hacen cola los hacen esperar mucho tiempo para ser atendidos, ya que tienen otras personas que atender, generalmente sus familiares, amigos o conocidos, así como al atender a los demás, no los atienden prontamente y no les dan el trato debido, lo que se puede ocasionar que los clientes que no son atendidos con prontitud, se sientan molestos por esta falta de cortesía y tienden a tener una actitud chocante hacia los colaboradores porque no son tratados de manera amable y oportuna.

La lentitud al servir de los camareros y su falta de profesionalidad son los principales motivos para no volver a un restaurante, también nos damos cuenta de que en ciertas ocasiones se valora más la calidad de la cocina que el precio.

“Cómo afrontamos los problemas es lo que determina nuestro éxito o fracaso profesional, pero también está relacionado con nuestra vida personal. Afecta en particular a nuestro estado de ánimo” (Fernández de Con Stork, 2020).

La salud mental de los colaboradores es un eje importante y determinante para todas las negocios u organizaciones preocupados por el bienestar de sus colaboradores en el lugar de trabajo. En los mejores lugares para trabajar esto lo vemos permanentemente en distintas prácticas y políticas culturales.

En todos los países del mundo existen diversos problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores, lo que induce a un elevado costo a las empresas debido a las bajas laborales por ansiedad, depresión, tasa de ausentismo, disminución de la eficiencia y rendimiento. Los

trabajadores suponen el mayor activo dentro de la empresa y la atención psicológica para empleados supone una postura razonable, segura para aquellas empresas que entienden la importancia de su capital humano. Norteamérica (2021).

Los problemas personales y profesionales son otro tipo de problemas que se presentan con comedor Nacho, ya que este tipo de situaciones hace que los empleados no estén respondiendo o tratando satisfactoriamente a los clientes. Cuando un empleado tiene problemas familiares o laborales, no puede realizar actividades. Con ánimo, lo hacen por impulso y en la mayoría de los casos, los colaboradores reducen su desempeño y además los empleados no cumplen con sus tareas.

Los problemas psicológicos más comunes de los trabajadores pueden estar relacionados con situaciones estresantes, que tienen consecuencias que pueden afectar la salud mental y física de los trabajadores. El estrés, la ansiedad, la depresión, los dolores musculares e incluso las adicciones suelen también por problemas personales como las crisis matrimoniales, las separaciones y los problemas con los hijos también son causas importantes de malestar.

Cada vendedor debe propagar el producto o servicio que vende. Más profundo, mejor. Solo estará dispuesto a responder a todo tipo de preguntas "(Ugalde, 2018).

Antes de que el mesero solo controla, tiene que estudiar el menú y debe estar familiarizado con los platos especiales de las opciones del día y las comidas en un determinado. menú. Cuando un nombre extranjero u otro término se usa a menudo para describir un producto, el servidor debe tener la capacidad de pronunciar la precisión y conocer su significado en términos de preparación o modo. Lora Arducer y Douglas R. Brown (2020).

El desconocimiento de productos y servicios por parte de personal no capacitado generará incomodidad al cliente y más aún si no conoce el producto o servicio que se le brinda, COMEDOR

NACHO muchas veces contrata a quienes no tienen experiencia y peor aún no los capacita para que funcionen mejor. Los empleados muestran falta de comprensión cuando la empresa no contrata de acuerdo con los requisitos de la vacante. Los empleados encargados de la atención al cliente deberán presentarse de forma adecuada y segura en relación con los servicios y/o productos prestados.

Cuando un producto o servicio logra cumplir con lo que ofrece a un precio justo al consumidor y cubre las expectativas, le llamamos expectativa de los clientes a aquello que nuestros clientes esperan de nosotros como negocio, como marca, este no dudará en volver a consumirlo y además comentará a las demás personas sobre los beneficios o las propiedades favorables que brinda el producto o servicio, esta situación le hará sentir que al cliente que es un fan absoluto y él recomendará el producto o servicio a las demás personas que lo rodean. (Kleito, 2019).

En el mundo laboral competitivo compartimos un espacio de trabajo con nuestros compañeros por muchas horas, por lo cual, es importante precautelar el bienestar y la calidad del ambiente laboral. El ambiente laboral en donde se desempeñan las funciones diarias debe ser un lugar propicio donde se inspire y desarrolle una buena producción, es decir un lugar que facilite el desenvolvimiento y su compromiso con la empresa. Jefferson Aguas (2021).

Los clientes cada vez son más exigentes, no solo desean adquirir un producto o servicio a un precio justo y de buena calidad, sino que también buscan un ambiente agradable, comfortable, atención personalizada y puntualidad. Si los clientes no están satisfechos con el servicio que reciben o si el establecimiento al que acuden no está limpio y ordenado, es muy probable que los clientes hablen mal del lugar y comenten su mala experiencia a otros consumidores lo cual afectaría nuestro negocio porque las personas dejarían de visitar nuestro local y las ventas disminuirían. Si los clientes reciben un buen servicio o atención, volverán a comprar nuestros productos o visitarnos nuevamente y recomendarnos a otros consumidores. De esta manera lograríamos captar mayor número de clientes e incrementar nuestras ventas.

La remuneración es la compensación que recibe una persona por el esfuerzo de realizar un trabajo, el salario de incentivo es el pago para estimular la eficiencia del trabajo. La retribución se divide en dos modalidades, financiera y no financiera. Las recompensas económicas pueden ser directas (salarios, premios, comisiones, etc.) e indirectas (vacaciones, vacaciones semanales pagadas, aguinaldos, etc.). La retribución no dineraria incluye el reconocimiento al empleado, que puede otorgarse por escrito un “diploma” por ser un empleado ejemplar y por el trabajo bien hecho. Meylin López y Marisol Otero (2017).

Algunos empleados reflejan que en ocasiones no reciben su salario a tiempo y por ello no se sienten motivados o incentivados para realizar sus funciones de manera responsable, puntual, comprometidos y con eficiencia. Por esta situación algunos empleados dejan de realizar su trabajo con esmero y dedicación, en ocasiones no dan una buena atención a los clientes porque sienten que trabajar sin percibir una remuneración en el tiempo especificado en el contrato es un daño para ellos.

La formación es un proceso educativo sistemático y organizado de corta duración mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias sobre la base de objetivos definidos que hacen más útil a la empresa. (Taylor 2018).

Las actividades de formación, en todas sus variantes: cursos, seminarios, conferencias, congresos, carreras de grado, permiten la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos, contribuyendo a la actualización y adquisición de nuevos conocimientos, lo que fortalece la capacidad de respuesta a los cambios del entorno o las exigencias de su trabajo, aumenta su desempeño en la organización y se preparan mejor para el trabajo del día a día, lo que les dará más confianza personal al desarrollar otras habilidades y actitudes. Profeta (2018).

Taylor menciona y dice que la capacitación es muy importante para los trabajadores, en el comedor de Nacho uno de los principales problemas que surgieron fue que el personal carecía de capacitación y esto nos daba como resultado que los colaboradores del establecimiento no rindieran en el desempeño de sus funciones con eficacia y eficiencia.

La motivación en el trabajo se refiere a la capacidad de una empresa para mantener a los empleados comprometidos con el fin de ofrecer el máximo rendimiento y así lograr los objetivos comerciales establecidos por la organización. ARRIBA ESPAÑA (2019).

La motivación laboral se refiere a la capacidad de una empresa para motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su desempeño o comportamiento a través de incentivos. La motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, ya sean intrínsecos o extrínsecos. Las empresas tienen el potencial de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas. Qualtrics (2019).

El éxito del comedor Nacho depende directamente del nivel de motivación que reciben y sienten sus colaboradores. Porque como capital o talento humano dentro del comedor son una parte muy importante y esencial para lograr los objetivos y metas con éxito. Algo que de alguna manera tiene mucho sentido es que cuando un trabajador percibe que sus superiores se preocupan por su salud, su compromiso e implicación incrementan. A su vez, esto los anima a querer alcanzar el logro de sus objetivos personales y empresariales.

Cuando un trabajador tiene motivación intrínseca se motiva a sí mismo y desea hacer lo que verdaderamente le gusta sin esperar alguna recompensa o reconocimiento a cambio de su buen desempeño, es decir que es un excelente elemento y cumple a cabalidad con los objetivos empresariales. Quiere trabajar con sus deberes en la autonomía posible y desarrollado en este proceso. Los trabajadores motivacionales piensan en sí mismos, creativamente, persisten más que

los desafíos y prestan más atención a la búsqueda de soluciones. En resumen, este trabajador realiza su trabajo porque quiere y es generalmente más alto que aquellos que no son extremos.

Cuando un empleado tiene motivación extrínseca espera recibir algo a cambio del esfuerzo realizado, es decir que necesita ciertos estímulos como dinero o reconocimientos para poder poner en marcha el cumplimiento de sus funciones. Los incentivos financieros pueden tener un impacto positivo a corto plazo en el desempeño de los empleados. La perspectiva de recompensa o consecuencia se puede utilizar para motivar a los trabajadores con tareas rutinarias simples, así como a aquellos con objetivos de cumplimiento claros.

En la parte estatal podemos encontrar que el SRI (servicio de rentas internas), dio un giro satisfactorio en innovaciones tecnológicas, en este caso la parte la facturación electrónica, ya que permite que el usuario o el contribuyente dará un giro importante en la atención al cliente en lo que respecta a su propia agilidad y su propio método de facturar electrónicamente ya que esto consta de parte individual, la empresa se encargara directamente de ver su conveniencia en la utilización de programas o plataformas que le permitan realizar facturación electrónica digitalizada, brindando así una mejor atención para el usuario final. (José Ramírez Álvarez, 2018).

Una factura electrónica tiene el mismo efecto legal que una factura en papel, ya que recoge exactamente la misma información que una factura tradicional sobre una transacción comercial entre dos o más partes. En definitiva, es el comprobante de la entrega de bienes o prestación de servicios por parte de una empresa o particular a sus clientes o proveedores y la única diferencia con la factura tradicional es la factura de la luz. Facturas en formato digital, evitando la entrada manual de datos, suponen un gran paso adelante en el ámbito administrativo, haciendo que el proceso de facturación sea mucho más fácil, rápido y seguro. Gedesco (2020).

La falta de equipos tecnológicos para la facturación en Comedor Nacho ha impedido que los trabajadores realicen sus tareas de manera más eficiente debido a que deben realizar la

facturación manualmente, lo que genera largos tiempos de espera para que los clientes reciban las facturas, decepcionando así a los consumidores, ya que algunos tienden a apresurarse.

Los principales beneficios que genera la facturación electrónica son el ahorro de costes, eficiencia en el manejo contable, es más seguro y rápido el proceso y simplifica los procesos contables y administrativos, de esta forma logramos eficiencia en la gestión de facturas y brindamos un buen servicio a nuestros clientes.

"La estabilidad en el empleo es" el derecho que tiene un trabajador a mantener su empleo, libre de errores predefinidos o que no se produzcan en circunstancias excepcionales "En este sentido, la estabilidad en el empleo tiende a dar un carácter duradero a la relación de trabajo, ya que la disolución de la relación laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo la voluntad del trabajador, empleador u otras causas no pueden continuar y así proteger a los trabajadores del despido arbitrario.

“La estabilidad en el empleo debe entenderse como la responsabilidad conjunta del empleador y el trabajador o el candidato para asegurar su participación efectiva en el ambiente de trabajo mientras ambas partes aseguran su empleo.” Agregar valor a los procesos, productos o servicios que crean o brindan. " (Pedraza, 2018).

El comedor de Nacho ha experimentado muchos cambios en cuanto al personal que contrata debido a que no se realiza un buen proceso de reclutamiento del personal, no ha podido mantener mucho tiempo un equipo de trabajo bien conformado y estable por lo que resulta afectado con falta de puntualidad y cumplimiento. El personal encargado de la atención es muy importante dentro del comedor y no se debería contratar personas nuevas cada semana porque esto implica un retroceso para el establecimiento debido a que la persona encargada de la atención debe tener conocimientos claros sobre los menús y el funcionamiento del negocio en general, esto ha

ocasionado que nuestros clientes se sientan un poco incómodos por recibir a menudo una persona distinta que le toma el pedido o le da la bienvenida de una forma diferente.

La estabilidad laboral es uno de los principales derechos que comedor Nacho respeta y ofrece a sus colaboradores a cambio de su buen desempeño y cumplimiento de sus funciones. También es una ventaja para los empleadores, ya que promueve un ambiente de trabajo agradable, reduce la rotación de empleados, entrena el corazón en la lealtad e identidad de los empleados con la empresa, y todo esto en conjunto se traduce en una mayor productividad.

Conociendo el problema y como afecta el servicio al cliente, se visualizan posibles soluciones al implementar nuevas estrategias para brindar un mejor servicio al cliente como establecer un tiempo promedio de atención entre la recepción y su posición en las mesas del establecimiento y a su vez, implementar la estrategia de sonreír, ser más amables y cordiales al momento de interactuar con los clientes.

Otra estrategia que podemos optimizar es instaurar y cumplir con los horarios de atención al cliente, para que los clientes queden satisfechos.

Para brindar un buen servicio al cliente, es muy importante que los meseros conozcan con claridad y exactitud la carta completa y la oferta de bebidas que ofrece el comedor Nacho. De esta forma, estarán listos para asesorar a los clientes sobre los ingredientes o métodos de cocción de un platillo.

La capacitación y motivación será de gran ayuda para los colaboradores de comedor Nacho. La aplicación de talleres de trabajo en equipo ayudará a que cada empleado mejore su actitud y sus habilidades en el desarrollo de nuevas destrezas. Organizar foros o reuniones que les permitan expresar cómo mejorar su trabajo como empresa, es decir, reuniones productivas con el fin de que se relacionen y se conozcan más a fondo como una familia empresarial. La adopción de

todas las estrategias antes mencionadas ayudará a que la organización se integre y sea capaz de satisfacer las necesidades de los clientes y logre alcanzar sus objetivos.

## Conclusiones

De acuerdo con el estudio realizado en la presente investigación, podemos concluir que los colaboradores de “Comedor Nacho” no cuentan con la formación y los conocimientos necesarios para brindar una óptima atención al cliente, lo que afecta directamente al negocio. Para brindar un servicio de calidad se debe tener empatía, cordialidad, prudencia, entre otras cualidades que son sumamente importantes.

Los responsables del “Comedor Nacho” deberán poner más énfasis en los servicios de atención al cliente, utilizando técnicas y estrategias que ayudaran a que el cliente pueda sentirse satisfecho del servicio recibido, para que puedan seguir creciendo y obteniendo las ganancias necesarias, que es lo primordial de un negocio. Se debe tomar en cuenta que lo mínimo que aprecia un cliente al adquirir bienes y/o servicios es la atención que recibió al momento de la adquisición de este, y finalmente es esta la que determina si el cliente compra o no vuelve más.

La falta de organización y responsabilidad del personal ha venido afectando directamente en el desempeño de sus actividades, provocando retrasos en la atención al cliente. Se ha generado también la pérdida de tiempo debido a que los clientes tienen que esperar sin recibir atención oportuna dando lugar a que muchos de ellos abandonen las instalaciones. Es importante escuchar al cliente para implementar nuevas estrategias que contribuyan a superar los problemas, errores o defectos en la estructura del “Comedor Nacho”, recordando siempre que el cliente es la persona más importante para la organización, y quien la mayoría de las veces tiene la razón.

Por último, es esencial desarrollar valores corporativos que fomenten un buen liderazgo en todos los niveles, desde el mando más alto como la gerencia, hasta el nivel más bajo, para que exista una mejor comunicación entre todos los colaboradores del comedor y conjuntamente mejorar en las falencias y alcanzar los objetivos.

## Bibliografía

Jorge Prieto y Ingrid Therán (2018). Administración. Teorías, autores, fases, y reflexiones. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=rqzswQEACAAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summy\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=rqzswQEACAAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summy_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Carol Deeb (2019). Administración. Obtenido de: <https://pyme.lavoztx.com/qu-le-ocurre-una-organizacin-con-una-mala-administracin-13402.html>

Andrade Brito, B. (2017). Análisis Del Servicio Al Cliente Para Mejorar El Proceso De Comercialización. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11343>

Mora Contreras, C. E. (2017). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

José Félix (2022). Atención al cliente. Perfil Profesional. Obtenido de: <https://perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio/>

Da Silva, D. (2020). Tiempos de espera. <https://perfilcomercial.com/el-tiempo-de-espera-en-el-servicio/>

Adriana M (2018). Obtenido de: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/incumplimiento-jornada-laboral>

García, F. M. (2020). La importancia de respetar el horario de trabajo. <https://mejorconsalud.as.com/la-importancia-respetar-horario-trabajo/>

Bateman (2018) citado en López Salazar (2020). La proactividad empresarial. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46115146011.pdf>

Becherer R. y Maurer (2017). Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46115146011.pdf>

Datadec (2018). Obtenido de: <https://www.datadec.es/blog/identificar-problemas-organizativoserp#:~:text=Los%20problemas%20organizativos%20tienen%20que,en%20qu%C3%A9%20lugar%20nos%20encontramos>

Romero (2020). Tiempos de espera prolongados. <https://www.tecnovoz.com/las-5-cosas-que-los-clientes-mas-odian-sobre-el-servicio-al-cliente/>

Fernández de la Cigoña, J. R. (2019). Obtenido de: <https://www.laboral-social.com/20-formas-afrontarproblemas-vida-personal-empresa.html>

Norteamérica (2021). Obtenido de: <https://www.notimerica.com/comunicados/noticia-comunicado-psicoabreu-empresas-atencion-psicologica-empleados-clave-reducir-costes-empresa-20210115101400.html>

Lora Arducer y Douglas R. Brown (2020). Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=cxftb9YKkIcC&pg=PA104&lpg=PA104&dq=que+suced+e+cuando+un+empleado+desconoce+el+menu&source=bl&ots=uAXAnDX8xb&sig=ACfU3U00kBqn2DvsNcKonLb0OZp7L1oe1g&hl=>

Jefferson Aguas (2021). Obtenido de: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>

Meylin López y Marisol Otero (2017). Obtenido de:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>

Profedet (2018). Obtenido de:  
<https://www.google.com/search?q=profedet&oq=profedet&aqs=chrome.69i57j0i51212j69i6513j69i61j69i60.2174j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

UP SPAIN (2019). La motivación laboral.  
<https://www.google.com/search?q=UP+SPAIN&oq=UP+SPAIN+&aqs=chrome.69i57j0i51219.1382j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Qualtrics (2019). Motivación laboral. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/motivacion-laboral/>

(José Ramírez Álvarez, 2018). Facturación electrónica.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Facturaci%C3%B3n-electr%C3%B3nica-en-Ecuador-Evaluaci%C3%B3n-de-impacto-en-el-cumplimiento-tributario.pdf>

Gedesco (2020). Cumplimiento de facturación electrónica.  
<https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/69712>

(Pedraza, 2018). La estabilidad laboral.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Sánchez Galán, J. (2018). Preferencias del consumidor.  
<https://www.google.com/search?q=Preferencias+del+consumidor&oq=Preferencias+del+consumidor+&aqs=chrome.69i57j0i51219.832j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (2019). Importancia De La Calidad Del Servicio Al Cliente. Obtenido de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Ugalde, S. (2019). Infografía: Las características del vendedor exitoso. Obtenido de: <https://www.entrepreneur.com/article/263331>

Valdés, P. (2019). Obtenido de: <https://www.inboundcycle.com/proceso-de-venta-que-es-y-comofunciona#:~:text=El%20proceso%20de%20venta%20es,o%20servicio%20de%20la%20compa%C3%B1a%20de%20ventas>

## **ANEXOS**

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE COMEDOR NACHO**

**1. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda Comedor Nacho?**

Mucho                  Poco                  Nada

**2. ¿Cómo valoraría nuestra comida? Califica desde 1 (Muy Mala) hasta 5 (Muy Buena).**

1                  2                  3                  4                  5

**3. ¿Considera que en este comedor tardan en atender a los clientes?**

Mucho                  Poco                  Nada

**4. ¿Recibió oportunamente lo que ordenó?**

Siempre                  A Veces                  Nunca

**5. ¿Cree usted que las bebidas que ofrecemos para acompañar sus comidas son adecuadas?**

Mucho                  Poco                  Nada

**6. ¿Cómo considera el precio del producto que recibió?**

Adecuado                  Inadecuado                  Excesivo

**7. ¿Cómo calificaría el ambiente del comedor? Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno**

1                  2                  3                  4                  5

**8. ¿Considera que se cumplen los estándares de higiene?**

Siempre                  A Veces                  Nunca

**9. ¿Cada cuando visita nuestro comedor?**

Una o dos veces por semana

Dos o tres veces por semana

Todos los días

**10. ¿Por qué prefiere este comedor sobre otros que ofrecen el mismo tipo de alimentos?**

Porque queda cerca de su domicilio

Por la atención que brindan

Por la sazón

## TABULACION

### 1. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda Comedor Nacho?

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
MUCHO	6	30%
POCO	12	60%
NADA	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



### 2. ¿Cómo valoraría nuestra comida? Califica desde 1 (Muy Mala) hasta 5 (Muy Buena).

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
1	0	0%
2	3	15%
3	5	25%
4	3	15%
5	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



3. ¿Considera que en este comedor tardan en atender a los clientes?

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
MUCHO	10	50%
POCO	5	25%
NADA	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



**4. ¿Recibió oportunamente lo que ordenó?**

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
SIEMPRE	8	40%
A VECES	9	45%
NUNCA	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



**5. ¿Cree usted que las bebidas que ofrecemos para acompañar sus comidas son adecuadas?**

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
MUCHO	13	65%
POCO	4	20%
NADA	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



6. ¿Cómo considera el precio del producto que recibió?

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
ADECUADO	14	70%
INADECUADO	5	25%
EXCESIVO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



7. ¿Cómo calificaría el ambiente del comedor? Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
1	0	0%
2	2	10%
3	4	20%
4	6	30%
5	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



8. ¿Considera que se cumplen los estándares de higiene?

RESPUESTAS	RESULTADOS	%
SIEMPRE	15	75%
A VECES	5	25%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



**9. ¿Cada cuando visita nuestro comedor?**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
<b>1 O 2 VECES</b>	2	10%
<b>2 O 3 VECES</b>	9	45%
<b>TODOS LOS DIAS</b>	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



**10. ¿Por qué prefiere este comedor sobre otros que ofrecen el mismo tipo de alimentos?**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
<b>POR LA CERCANIA</b>	5	25%
<b>POR LA ATENCION</b>	3	15%

<b>POR LA SAZON</b>	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



## Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	DESARROLLO CASO DE ESTUDIO.docx (D131873910)
<b>Submitted</b>	2022-03-29T05:15:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	lramos@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	2%
<b>Analysis address</b>	ygaibor.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

---

SA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Aguirre Ycaza Julio César.docx**

Document Aguirre Ycaza Julio César.docx (D112849785)

Submitted by: juliocesaraguirreycaza@gmail.com

Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com



1

SA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / LUIS VERA FRANCO - CASO DE ESTUDIO.docx**

Document LUIS VERA FRANCO - CASO DE ESTUDIO.docx (D110781189)

Submitted by: veralf@fafi.utb.edu.ec

4

Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com



Babahoyo, 22 de Febrero del 2022

Sr(a)

Ángel Manuel Mendoza Ramos.

**Dueño y propietario del comedor Nacho**

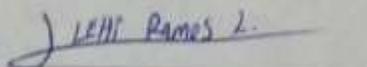
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **RAMOS LOPEZ LEHI RAUL**, con cédula de identidad 120421140-1, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, 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 A LOS CLIENTES DEL COMEDOR NECHO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO el cual es requisito indispensable para poder titularme.

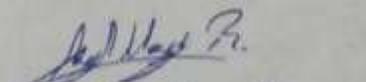
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



LEHI RAUL RAMOS LOPEZ

120421140-1

  
Ángel Mendoza Ramos  
120583444-4  
AUTORIZADO