



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2024 – AGOSTO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN COLOMBIAN PIZZA DE LA CIUDAD DE
BABAHOYO EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS EN EL PERIODO 2023.**

ALUMNO:

MARCOS JEAMPIERRE ROJAS RAMIREZ

TUTOR:

MILTON EDURDO GUILLÍN NÚÑEZ

AÑO 2024

INDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General:.....	6
Objetivos Específicos:	6
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	7
ARTICULACIÓN.....	8
MARCO TEÓRICO.....	9
MARCO METODOLÓGICO.....	22
RESULTADOS	23
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	31
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34
ANEXOS	37

RESUMEN.

El presente estudio de caso titulado "Satisfacción al cliente en Colombian Pizza de la ciudad de Babahoyo en la provincia de Los Ríos en el período 2023" examina diversos aspectos relacionados con la experiencia del cliente y el desempeño interno de la pizzería. El objetivo principal es analizar cómo las condiciones laborales y operativas impactan en la satisfacción del cliente. Para ello, se llevó a cabo un diagnóstico exhaustivo del entorno de trabajo y se evaluó la posición competitiva de la empresa a través de un análisis FODA. Además, se identificaron estrategias necesarias para mejorar la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta tanto las fortalezas como las debilidades internas. Este estudio finalmente ofreció recomendaciones para optimizar el rendimiento de Colombian Pizza y fortalecer su presencia en el mercado de la ciudad de Babahoyo.

PALABRAS CLAVES:

Satisfacción, Cliente, Desempeño, FODA, Rendimiento, Colombian Pizza.

ABSTRACT.

This case study entitled "Customer Satisfaction at Colombian Pizza in the city of Babahoyo in the province of Los Ríos in the period 2023" examines various aspects related to the customer experience and the internal performance of the pizzeria. The main objective is to analyze how working and operating conditions impact customer satisfaction. To do this, a comprehensive diagnosis of the work environment was carried out and the company's competitive position was evaluated through a SWOT analysis. In addition, necessary strategies were identified to improve customer satisfaction, taking into account both internal strengths and weaknesses. This study finally offered recommendations to optimize the performance of Colombian Pizza and strengthen its presence in the market of the city of Babahoyo.

KEY WORDS: Satisfaction, Customer, Performance, SWOT, Performance, Colombian Pizza.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Colombian Pizza, se encuentra situada en las calles 10 de agosto entre Mejía y Olmedo, en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos. Esta pizzería se ha dedicado a ofrecer a sus clientes una experiencia culinaria única, fusionando sabores tradicionales de pizza con innovadoras combinaciones de ingredientes; sin embargo, la empresa enfrenta desafíos significativos que impactan la satisfacción del cliente. En este contexto, se plasman varios desafíos que se encuentran relacionados entre sí, los cuales deben ser abordados para garantizar el éxito continuo de la empresa.

En primer lugar, se observa una escasez de motivación entre los colaboradores, lo que afecta su desempeño laboral y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Esta falta de motivación relacionada con la ausencia de incentivos adecuados, la falta de reconocimiento por parte de la dirección y la falta de oportunidades de crecimiento profesional influye negativamente en el compromiso que tiene cada uno de los colaboradores al momento de llevar a cabo sus funciones, ocasionando así que los clientes en muchos casos no se sientan satisfechos con la atención y el servicio recibido.

Por otro lado, la complejidad de mantener un trabajo en equipo eficiente se presenta como otro desafío significativo. La coordinación entre los diferentes roles dentro de la pizzería presenta dificultades, especialmente en momentos de alto volumen de trabajo o en situaciones de presión. La falta de comunicación efectiva y la ausencia de estrategias claras para la colaboración entre los trabajadores, obstaculizan de cierta manera que exista una comunicación armoniosa del equipo y, en última instancia, esto termina afectando de manera negativa en la experiencia de los clientes.

Asimismo, el clima laboral dentro de Colombian Pizza es un factor crucial que influye en la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes. Un ambiente laboral negativo,

caracterizado por la falta de compañerismo y conflictos interpersonales, se traduce directamente en una experiencia insatisfactoria para los clientes del establecimiento, ya que los empleados desmotivados o descontentos muy difícilmente son capaces de poder brindar un servicio de calidad y calidez.

Finalmente, se identifica la ineficacia e ineficiencia de algunos colaboradores al realizar sus tareas como otro desafío clave. Ya sea debido a la falta de capacitación adecuada, la falta de supervisión o la desmotivación, algunos empleados pueden no cumplir con los estándares esperados en la preparación y entrega de los productos, lo que afecta directamente la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. En este contexto, abordar estos desafíos de manera efectiva se vuelve imperativo para Colombian Pizza si desea mantener y mejorar la satisfacción del cliente, garantizando así su posición competitiva en el mercado de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2023.

JUSTIFICACIÓN

La realización del presente estudio de caso se justifica por la importancia de comprender en profundidad cómo el desempeño laboral en Colombian Pizza influye directamente en la satisfacción de los clientes. Esta investigación se realiza con el propósito de identificar las posibles áreas de mejora tanto en la gestión interna de la empresa como en la experiencia ofrecida a los clientes. Al comprender mejor cómo el desempeño laboral impacta en la satisfacción del cliente, Colombian Pizza podrá implementar estrategias efectivas para optimizar tanto su rendimiento interno como la calidad del servicio al cliente.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para ofrecer recomendaciones prácticas basadas en un análisis detallado de la situación actual. Al abordar tanto las debilidades internas como las oportunidades para el desarrollo, se pretende mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, contribuyendo así al crecimiento y sostenibilidad de Colombian Pizza en el competitivo mercado de Babahoyo. Este enfoque no solo beneficia a la empresa en términos de rendimiento, sino que también enriquece el conocimiento sobre cómo gestionar eficazmente las operaciones en el sector. A su vez, los clientes se beneficiarán de una experiencia de compra más satisfactoria, productos de mayor calidad y un servicio más personalizado y eficiente.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar la satisfacción al cliente en Colombian Pizza de la Ciudad de Babahoyo en la Provincia de Los Ríos en el Periodo 2023.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el desempeño laboral en la empresa Colombian pizza de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2023.
- Evaluar la posición competitiva de Colombian Pizza utilizando un análisis FODA para que se determinen principalmente las fortalezas y debilidades de la pizzería.
- Determinar estrategias en las recomendaciones para manejar la satisfacción de los clientes de la pizzería.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso cuyo título es " Satisfacción Al Cliente En Colombian Pizza De La Ciudad De Babahoyo En La Provincia De Los Ríos En El Periodo 2023" analiza la satisfacción al cliente, enfocándose en el cómo perciben los consumidores el servicio y el producto que ofrece la pizzería. El enfoque principal fue evaluar los factores que influyen en que el desempeño laboral se realice con eficacia y eficiencia y en consecuencia se ofrezca una buena atención al cliente en donde este se sienta satisfecho. Debido a su naturaleza, el presente trabajo se enmarca en la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y está situada en la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas, en consecuencia, de las siguientes razones:

Las actividades de Colombian Pizza de Babahoyo se encuentran estrechamente relacionadas a la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control; esto sucede debido a que la actividad que realiza la pizzería es principalmente es comprar productos para elaborar la pizza y ofertarlas a los clientes, teniendo que administrar recursos tanto materiales como humano y financieros para subsistir en el mercado. En este contexto, la gestión correcta permite el cumplimiento eficaz y eficiente de la actividad comercial de Colombian Pizza, garantizando así un servicio de calidad que satisfaga a sus consumidores.

El estudio de caso presente se sitúa en la sublínea de investigación: Empresas e instituciones públicas y privadas, ya que la problemática a estudiar es la satisfacción al cliente en una empresa privada. Esta situación correlaciona varios factores y procesos de productividad laboral que tienen la finalidad de darle una muy buena experiencia a los consumidores para que estos sean fieles al producto que ofrece Colombian Pizza y así la empresa pueda abarcar más mercado, obteniendo un posicionamiento óptimo y generando cada vez una rentabilidad mayor.

ARTICULACIÓN.

El presente estudio de caso se articula de forma directa con las habilidades adquiridas durante las prácticas pre-profesionales en Gestión Administrativa y servicios de recolección de datos en empresas públicas y privadas, llevadas a cabo en el Instituto De Economía Popular Y Solidaria (IEPS). Durante este período, se logró desarrollar habilidades esenciales y valiosas en el área de la gestión del talento humano y servicio al cliente; estos conocimientos ayudaron a identificar deficiencias posteriormente contrastadas en el estudio de caso titulado "Satisfacción Al Cliente En Colombian Pizza De La Ciudad De Babahoyo En La Provincia De Los Ríos En El Periodo 2023".

Como profesional del ámbito administrativo, se aplicaron los principios de atención al cliente aprendidos para garantizar una gestión eficiente para satisfacer al cliente. Además, la aplicación de importantes principios de la gestión aprendida permitió que los colaboradores de colombian pizza brindaran un servicio más efectivo y satisfactorio. Al interactuar con colegas en el entorno de prácticas también contribuyó para detectar las falencias existentes dentro de la entidad; se utilizaron las habilidades de comunicación y empatía desarrolladas en las prácticas para comprender necesidades y entender incomodidades. Además, la formación en gestión también ayudó a optimizar el tiempo y procesos, contribuyendo a la eficiencia operativa gubernamental.

La experiencia en Gestión Administrativa durante las prácticas pre-profesionales se integra de manera beneficiosa en el desempeño en la gestión de satisfacción. Al combinar todos estos conocimientos, se facilita la identificación de las necesidades del personal de la pizzeria, la planificación efectiva y la optimización de los procesos; esto conduce a una mejor asignación de tareas, evaluación del desempeño y establecimiento de estándares de excelencia, promoviendo así una cultura organizacional que promueva mejora continua y rendición de cuentas.

MARCO TEÓRICO

Desempeño Laboral.

“Se define al desempeño laboral, como la capacidad que tiene una persona para la producción, creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor y de mayor calidad” (Olivera Garay, Leyva Cubillas, & Napán Yactayo, 2021, pág. 5).

“Es el rendimiento que manifiesta el trabajador al cumplir con funciones y realizar tareas específicas que exige su cargo en el contexto laboral, lo cual permite demostrar su idoneidad y destreza” (Paredes Floril & Quiroz Díaz, 2021, pág. 87).

“El desempeño laboral es un sistema integrado que permite la ejecución de las actividades de manera efectiva, direccionado hacia el éxito de la empresa por medio de actividades que ejercen valor para la organización” (Ruiz, Salazar Gómez, & Valdivia Rivera, 2023, pág. 5).

Según Ticahuanca y Mamani (2021), explican que:

Es el valor que cada individuo llega a sumar en la empresa de manera individual de muchas formas posibles en un determinado lapso, en la búsqueda de los objetivos fijados, de tal manera que se pueda ejecutar la medición y rendimiento del colaborador.
(pág. 90)

Gamarra (2024), menciona que:

El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo; se trata de un

concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol. (párr. 5)

En este sentido, cuando nos referimos al rendimiento en el trabajo, hablamos sobre la excelencia del servicio o labor que un empleado lleva a cabo en una empresa; este aspecto abarca desde las habilidades técnicas hasta las capacidades del individuo al relacionarse con los de su entorno, y tiene un impacto directo en los logros de la empresa.

Según Chagray *et al.*, (2020), indican que:

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. El desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, funcionando la persona con una gran labor y satisfacción laboral. (pág. 24)

Según Bohórquez *et al.*, (2020), detallan que:

El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignada, el desenvolvimiento con el que actúa es por esto por lo que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades. (pág. 387)

Características del desempeño laboral.

Según Lifeder (2022), indica que: las características del desempeño laboral son las siguientes:

- **Resultados:** El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los

resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores.

- **Relevante para la meta organizacional:** El desempeño laboral se dirige hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos.
- **Multidimensionalidad:** El desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento.
- **Comportamientos específicos y no específicos de la tarea:** Los comportamientos específicos de la tarea son los que un individuo promueve como parte de un trabajo. Son las tareas principales que definen un trabajo de otro. Los comportamientos no específicos de la tarea son los que un individuo debe promover y que no se refieren a un trabajo en particular.
- **Esfuerzo:** El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales.
- **Trabajo en equipo:** En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas.

Factores que influyen en el desempeño laboral.

Según González y Vílchez (2021), explican que:

La variable de desempeño laboral se encuentra enmarcados dentro de los factores actitudinales o personales, estos se centran en las conductas que asume el individuo en

el desempeño del puesto, entre los cuales están: adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa.

- **Adaptabilidad:** Expresa los cambios en la forma y modo de llevar a cabo las tareas, funciones y responsabilidades ejecutadas por los colaboradores en el desempeño de sus labores.
- **Asistencia y Puntualidad:** Son valores que diferencian a los colaboradores honestos y responsables para asumir sus obligaciones en función de las actividades o tareas inherentes a su cargo para el logro de los objetivos tanto individuales como organizacionales.
- **Responsabilidad:** Es la actitud que se tiene ante el trabajo, es la respuesta positiva antes las obligaciones contraídas para el desarrollo de las tareas, funciones y actividades dentro de los plazos establecidos.
- **Motivación:** Es la técnica que permite satisfacer y sensibilizar al individuo que va a formarse o a ejecutar alguna tarea y/o actividad, ya que esta es la inspiración que provee de fuerza, así como guía que permite actuar dependiendo del estado interno de la persona, según las metas establecidas.
- **Disciplina:** Proporciona a las personas las políticas, normas, reglamentos y procedimientos para modelar la forma, corregir e inspirar el comportamiento que desea de estos en la organización, permitiendo que las tareas, funciones y responsabilidades se realicen adecuadamente y se obtengan resultados óptimos que contribuyan a la productividad, eficiencia y eficacia tanto para los individuos como para la organización.
- **Cooperación:** Es la manera de cómo los supervisores logran el mayor esfuerzo de sus colaboradores para que estos den lo mejor de sí en las labores realizadas en la organización; es el impulso motivador para los trabajadores por medio de

mecanismos de incentivos para el mejor desenvolvimiento en sus labores, y obtener el máximo rendimiento tanto individual como grupal para el éxito tanto del individuo como el de la organización.

- **Iniciativa:** Supone la idea de que produce ajuste a innovadoras situaciones e ideas inteligentes para convertirlas en actividades propensas a nuevas situaciones o modificar procesos, procedimientos o normas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, así como conseguir los objetivos trazados por la organización. (págs. 60-63)

Consejos para Mejorar el Desempeño Laboral.

Según QuestionPro (2019), detalla que:

Tanto si eres jefe de equipo como si eres tú mismo un empleado, es importante evaluar el desempeño y ver qué se puede mejorar. La aplicación de las mejores prácticas para mejorar la calidad y la productividad del trabajo puede marcar una verdadera diferencia. Aquí algunas recomendaciones para hacer crecer el desempeño de tu equipo de trabajo:

- **Investiga por qué se está dando el bajo rendimiento:** Es importante entender por qué un empleado puede estar rindiendo menos de lo esperado. Evita hacer suposiciones recopilando datos e información y hablando directamente con la persona.
- **Fomentar la comunicación regular:** Una comunicación clara y eficaz es esencial para mejorar el rendimiento de los empleados. Los comentarios negativos pueden ser angustiosos y desagradables, tanto para la dirección como para el empleado, pero es importante fomentar un entorno de transparencia y comunicación directa.

- **Fomentar un ambiente de trabajo positivo:** Expertos afirman que los empleados que están satisfechos con su entorno de trabajo también rinden más. Piensa en lo que se siente al estar en un entorno limpio y ordenado y al estar rodeado de personas motivadoras y positivas.
- **Practica la formación continua:** Los nuevos empleados reciben mucha atención e instrucción durante su proceso de inducción. Pero la formación de los empleados no debe detenerse ahí. La formación continua es un elemento esencial para mantener a los empleados comprometidos y motivados para pensar y trabajar de nuevas maneras.
- **Utilizar datos y herramientas analíticas:** En la era digital, la medición del rendimiento de los empleados puede realizarse mediante datos. Evaluar la gestión del tiempo, la calidad de las tareas realizadas e incluso el impacto del trabajo no tiene por qué ser subjetivo. De hecho, al utilizar la analítica de Recursos Humanos, los empleados pueden ver el análisis de su desempeño laboral y los directivos pueden identificar las áreas de mejora. Los datos eliminan las conjeturas de la medición.
- **Gestionar el desempeño para el crecimiento:** En general, las personas están más motivadas y son más productivas cuando se sienten apoyadas, valoradas y tienen los recursos necesarios para hacer su trabajo. La gestión del desempeño de empleados requiere un profundo conocimiento de los propios individuos y la capacidad de fomentar su crecimiento y desarrollo.

Evaluación del Desempeño Laboral.

“La evaluación del DL es una fortaleza en distintas actividades de las instituciones, que permiten optimizar la elección del personal, otorgar compensaciones y retribuciones o

fortalecimiento de capacidades” (Pashanasi Amasifuen, Gárate Rios, & Palomino Alvarado, 2021, pág. 164).

Según Rivero (2019), detalla que:

La evaluación del desempeño tiene como objetivos informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos establecidos; permite al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores, adecuar con más eficacia a la persona con el puesto de trabajo, conocer las pretensiones y demandas de los empleados, descubrir las carencias y necesidades de formación que pueden presentar para realizar de forma correcta su trabajo, mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo y servir de referencia para incrementos salariales, entre otros. (págs. 160-161)

Métodos de la Evaluación del desempeño laboral.

Según Rodríguez y Ordaz (2021), indican que:

Los métodos de evaluación del desempeño que se aplican en las organizaciones pueden ser variados, generalmente la metodología es adaptativa al giro y objeto de cada organización y también existen métodos generales de carácter universal que se pueden aplicar a todo tipo de empresa. Algunos de los métodos más usados en las organizaciones:

- **Método de escala de puntuación gráfica.** Este método es el más simple de los utilizados para realizar evaluaciones al desempeño sobre el personal. Se muestra

en una escala que enumera una serie de características deseables y se utiliza un rango de desempeño para cada variable, los reactivos pueden ser grados de calidad o confiabilidad, o, de satisfactorio hasta insatisfactorio para cada indicador. Simplemente se asigna un valor de la escala a cada indicador que describa de la mejor manera el desempeño y al final se realiza la sumatoria de cada reactivo o variable.

- **Método de clasificación alterna.** Este método clasifica a los trabajadores del mejor al peor apuntando a ciertas características. Es un sistema muy usado ya que resulta más fácil identificar el rendimiento malo y bueno de los trabajadores de una organización que pueda clasificar el rendimiento del empleado. De esta forma se identifica al empleado en el rango deseado y cuál está más bajo, se alternan los resultados y se clasifica al final.
- **Método de comparación por pares.** En este tipo de evaluación cada trabajador se compara con todos los demás empleados en cada una de las características. Para este método, se utiliza una gráfica o tabla que muestra por pares a los empleados, y se añaden los rasgos a evaluar, para cada rasgo, el evaluador indica con signos de más (+) o menos (-) para identificar al mejor empleador de cada par. Posteriormente, se suma el número de veces que un trabajador califica como el mejor para cada rasgo, al final se evalúa por categoría de mejor o el menos apto. (págs. 32-33)

Objetivos de la Evaluación del Desempeño Laboral.

Según Santander Open Academy (2023), menciona que:

Los principales objetivos que se persiguen con una evaluación del desempeño son los siguientes:

- **Reducir la tasa de rotación.** Una alta rotación del personal es perjudicial para la empresa, ya que genera gastos extras y un clima laboral negativo. Sin embargo, la evaluación del desempeño ayuda a conocer las causas de la rotación para evitarlas.
- **Identificar talentos.** Cada empleado tiene habilidades específicas que se pueden optimizar si está en el puesto de trabajo adecuado. Para conocer dichas habilidades, es fundamental realizar una evaluación del desempeño.
- **Dar retroalimentación a los trabajadores.** El feedback es esencial para mejorar el trabajo y la eficiencia de la plantilla.
- **Reconocer los logros de cada empleado.** La evaluación del desempeño ayuda a saber qué empleados han alcanzado los objetivos, de forma que se les puede recompensar y reconocer. No es necesario que sea una recompensa económica siempre, sino que también puede ser un reconocimiento público del trabajo realizado.
- **Detectar los errores que afectan a la productividad en la organización.** Muchos de esos errores se pueden evitar, por ejemplo, mediante la automatización de tareas repetitivas.
- **Conocer las necesidades de formación.** La evaluación del desempeño también sirve para saber cómo completar y actualizar los conocimientos de la plantilla para que cada uno de los profesionales pueda crecer y aportar valor a la empresa.

Satisfacción del Cliente.

Según Rodríguez *et al.*, (2023), detallan que:

La satisfacción del cliente es el efecto causado por la calidad de servicio, es decir, al actualizar y mejorar los servicios de acuerdo con las necesidades del cliente, aumentando su percepción efectiva, al tiempo que crea la posibilidad de retener clientes

y traer beneficios a la empresa; por lo tanto, la satisfacción del cliente es una de las metas importantes de las organizaciones porque tiene un efecto característico en el deseo de volver a consumir y recomendar a otros. (pág. 68)

“Cuando un cliente se encuentra en un estado de “satisfacción del cliente” tiende a repetir su comportamiento de compra, generando un estado de “lealtad del cliente”. Por tanto, la satisfacción y lealtad del cliente mantienen un vínculo fuerte” (Silva Treviño, Macías Hernández, Tello Leal, & Delgado Rivas, 2021, pág. 86).

Según Zavaleta (2018), indica que:

La satisfacción del cliente tiene que ver con la productividad del talento humano como parte fundamental de cualquier organización privada o pública, debido a esto la estabilidad económica y financiera dependen de que tanto están capacitados para brindar el servicio y si tienen las herramientas para lograrlo. Por lo que, la productividad del talento humano tiene que ver con la calidad de desenvolvimiento con los clientes. (pág. 8)

Según Azero y Almeida (2021), detallan que:

La satisfacción del cliente ha sido considerada como un determinante fundamental de la lealtad del cliente, pues se evidencio que los clientes satisfechos están sujetos a ser retenidos y continuar con una relación a largo plazo con la empresa a pesar de las alternativas que se presenten. (pág. 41)

Elementos que conforman la Satisfacción del Cliente

“La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico” (Hammond, 2023). Por tal razón, los elementos que conforman la satisfacción del cliente son los siguientes:

- **Marca:** Este elemento es lo que tu negocio representa, la imagen que proyecta, la personalidad que interactúa con usuarios y clientes. Es el punto de origen de todas las acciones que realices alrededor de tus clientes.
- **Producto o servicio:** Es el producto o servicio que un cliente adquiere de tu negocio. Implica las características, los beneficios y la promesa que se hace a los clientes potenciales. El producto o servicio que un cliente adquiere detona conceptos y emociones que serán clave para el nivel de satisfacción.
- **Calidad:** La calidad es un elemento fundamental para la satisfacción del cliente. Es la calidad en el proceso para fabricar o configurar tus productos o servicios, los procesos, la manera en que muestras tu oferta, cómo la haces llegar a los clientes, etc.
- **Rendimiento:** Este elemento se refiere al desempeño de tus productos o servicios, su funcionalidad, operación y todos los atributos inherentes a lo que ofreces. Esto determina su condición e importancia para un mercado o sector, así como la menor o mayor búsqueda de un cliente potencial.
- **Oferta:** Se trata del valor de lo que ofreces, la promesa como detonante de compra, así como el mensaje que rodea a esta oferta. Este elemento es un factor primordial para la generación de expectativas.
- **Percepción:** Es cómo perciben los clientes potenciales o actuales tu negocio, tu marca y tus productos o servicios. Es la imagen que se están creando a partir de

lo que comunicas. Puede ser una percepción positiva o negativa; pregúntate ¿qué ven en ti y cómo te ven?

- **Expectativas:** Es un elemento clave para la satisfacción del cliente. Se trata de lo que los clientes esperan de tu marca, del producto o servicio que están adquiriendo. Pueden ser expectativas bajas, medianas o altas que se han generado por cómo te perciben, lo que ofreces y por el mensaje que comunicas.
- **Experiencia:** Este elemento se refiere a la experiencia previa que ya tiene una persona sobre lo que va a comprar. A menos que sea una innovación disruptiva, todo producto o servicio tienen referentes de comparación con la competencia, en otros mercados, países, etc. Un cliente hace una valoración con base en experiencias previas.
- **Comparación:** Este elemento se vincula al anterior, pues un consumidor compara antes de hacer su compra. Lo hace a través de sus experiencias; verifica otras marcas, pone atención en lo que le recomiendan sus conocidos, busca reseñas o testimonios.
- **Nivel de satisfacción:** Este es el elemento que se da como resultado de un proceso complejo y multifactorial cuando un cliente ha adquirido un producto o servicio. Es un nivel de agrado con la compra, con tu marca o con el producto.

Estrategias Efectivas para Optimizar la Calidad del Servicio al Cliente.

“Las estrategias para la calidad en el servicio de atención al cliente son un conjunto de medidas integrales que implementan las empresas para mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios durante las interacciones con el equipo de soporte” (Zendesk, 2023). A continuación, se detallan las siguientes estrategias:

- **Mejorar los tiempos de respuesta:** La primera práctica para un servicio al cliente eficiente es mejorar los tiempos de respuesta; especialmente cuando se trata de consultas o problemas.
- **Ofrecer herramientas de productividad a tus agentes:** Una de las técnicas de mejora de calidad más importantes es brindar herramientas para que los agentes del equipo de atención al cliente puedan trabajar de forma más ágil y eficiente.
- **Optimizar los canales de comunicación y personalizar los mensajes para cada tipo de cliente:** Esto permitirá adaptar el lenguaje y tono de los mensajes según el tipo de cliente y el canal de comunicación utilizado. Para ello es clave ser claro, amigable y profesional.
- **Ofrecer atención omnicanal:** Es muy importante para ofrecer un servicio integrado en todos los canales de atención al cliente para que los usuarios no tengan que repetirse.
- **Humanizar la atención al cliente:** Esta herramienta permite que los usuarios se comuniquen con el equipo de soporte y obtengan información correcta y rápida en cualquier momento, a través de los canales de mensajería.
- **Reunir el feedback de los clientes:** Una opción es solicitar comentarios o enviar encuestas de satisfacción después del servicio; en las llamadas telefónicas, es posible que esta evaluación se realice inmediatamente después del contacto.
- **Implementar tecnología adecuada:** Un software de servicio al cliente permite reunir todas las interacciones de los clientes en un solo lugar y generar una base de datos sobre sus necesidades, preferencias y dificultades, de manera que cuando se ponga en contacto con el soporte recibirá una asistencia personalizada.

MARCO METODOLÓGICO

Método:

Para realizar el presente estudio de caso, se hizo uso del método de investigación acción, el cual implicó la participación de los colaboradores y dueños de Colombian Pizza; esto se tradujo en el reconocimiento de problemas específicos, como la motivación laboral y el clima dentro del establecimiento a través de encuestas, evaluando los resultados y permitiendo generalizaciones que contribuyan a mejorar el posicionamiento de la pizzería.

Técnicas:

1. Encuesta: Se efectuó una encuesta a los 10 colaboradores de Colombian Pizza, con el fin de conocer la satisfacción y ambiente laboral para así poder identificar los factores que contribuyen en su desempeño laboral.
2. Matriz FODA: Se realizó la evaluación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de Colombian Pizza, con la finalidad de conocer su posición competitiva dentro del mercado.

Instrumentos:

1. Cuestionario de encuestas.
2. Matriz FODA.

RESULTADOS

Resultado del primer instrumento de recolección de información: Encuesta dirigida a los colaboradores de Colombian Pizza.

Pregunta N.º 1: ¿El ambiente de trabajo en Colombian Pizza es agradable?

Tabla 1: Ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	3	30%
Neutral	5	50%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la primera pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 1: Ambiente de trabajo.



Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la primera pregunta del cuestionario de encuestas.

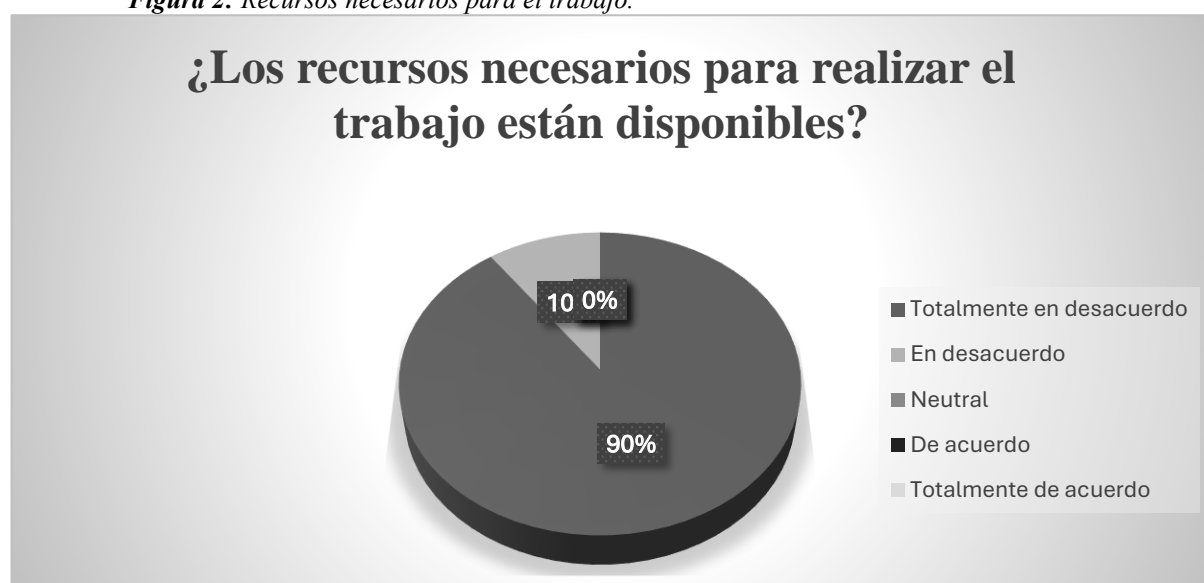
Pregunta N.º 2: ¿Los recursos necesarios para realizar el trabajo están disponibles?

Tabla 2: Recursos necesarios para el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	90%
En desacuerdo	1	10%
Neutral	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la segunda pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 2: Recursos necesarios para el trabajo.



Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la segunda pregunta del cuestionario de encuestas.

Pregunta N.º 3: ¿La comunicación con los superiores es clara y efectiva?

Tabla 3: Comunicación con superiores.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	5	50%
Neutral	2	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la tercera pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 3: Comunicación con superiores.



Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la tercera pregunta del cuestionario de encuestas.

Pregunta N.º 4: ¿Los compañeros de trabajo colaboran y se ayudan mutuamente?

Tabla 4: colaboración y ayuda mutua.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	8	80%
Neutral	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la cuarta pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 4: colaboración y ayuda mutua.



Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la cuarta pregunta del cuestionario de encuestas.

Pregunta N.º 5: ¿La carga de trabajo es razonable y manejable?**Tabla 5:** carga de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	7	70%
Neutral	1	10%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la quinta pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 5: carga de trabajo.

Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la quinta pregunta del cuestionario de encuestas.

Pregunta N.º 6: ¿La empresa valora y reconoce el buen desempeño laboral?**Tabla 6:** reconocimiento del desempeño laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	6	60%
Neutral	1	10%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la sexta pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 6: reconocimiento del desempeño laboral.

Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la sexta pregunta del cuestionario de encuestas.

Pregunta N.º 7: ¿Las instrucciones y expectativas sobre el trabajo son claras?

Tabla 7: instrucciones y expectativas del trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	80%
En desacuerdo	2	20%
Neutral	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la séptima pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 7: instrucciones y expectativas del trabajo.

Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la séptima pregunta del cuestionario de encuestas.

Pregunta N.º 8: ¿La empresa proporciona un entorno de trabajo seguro?

Tabla 8: proporción de entorno seguro.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	6	60%
Neutral	1	10%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la octava pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 8: proporción de entorno seguro.



Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la octava pregunta del cuestionario de encuestas.

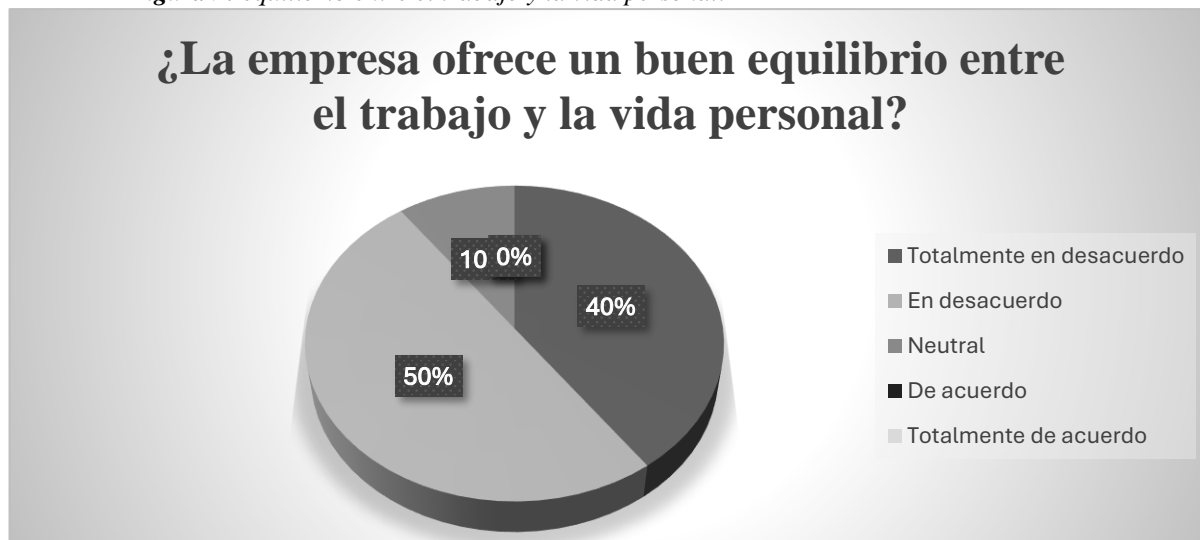
Pregunta N.º 9: ¿La empresa ofrece un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal?

Tabla 9: equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	5	50%
Neutral	1	10%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas en función de la novena pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 9: equilibrio entre el trabajo y la vida personal.



Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la novena pregunta del cuestionario de encuestas.

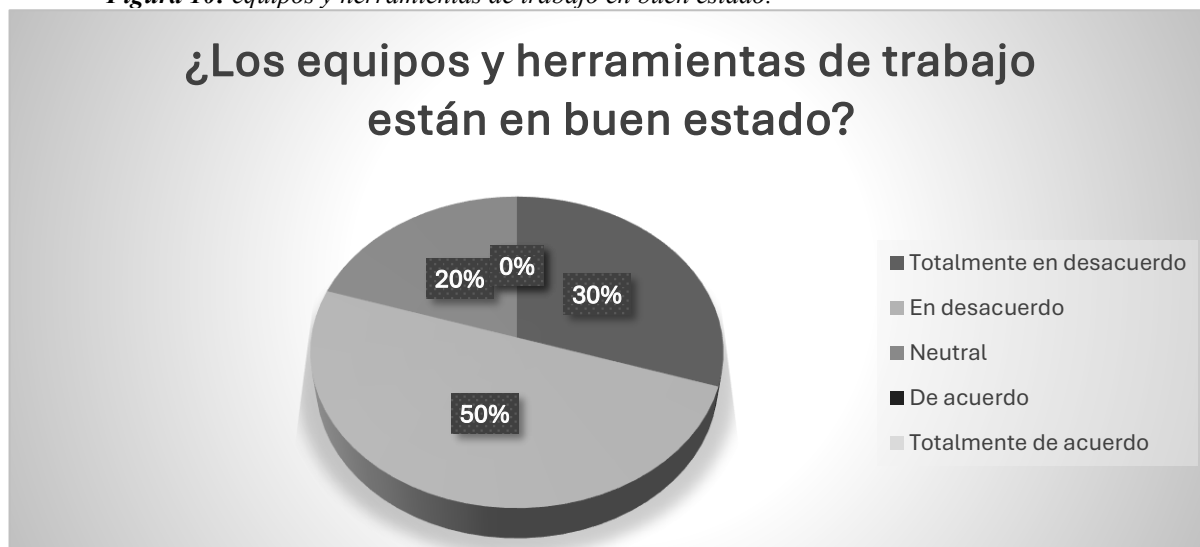
Pregunta N.º 10: ¿Los equipos y herramientas de trabajo están en buen estado?

Tabla 10: equipos y herramientas de trabajo en buen estado.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	5	50%
Neutral	2	20%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia y porcentaje respuestas de encuestados en función de la décima pregunta del cuestionario de encuestas.

Figura 10: equipos y herramientas de trabajo en buen estado.



Nota: Este gráfico muestra la representación visual porcentual de respuestas en función de la décima pregunta del cuestionario de encuestas.

Resultado del segundo instrumento de recolección de información: Matriz FODA.

Fortalezas:

- Colombian Pizza ofrece una fusión innovadora de sabores tradicionales con combinaciones únicas de ingredientes, atrayendo a clientes interesados en experiencias gastronómicas novedosas.
- La pizzería está situada en una zona céntrica de Babahoyo, entre calles de alto tránsito, lo que visibilidad y el acceso de clientes potenciales.
- La combinación de sabores colombianos y pizza crea una identidad de marca distintiva que diferencia a la pizzería en el mercado local.

Debilidades:

- La falta de incentivos y reconocimiento está afectando negativamente la motivación y el desempeño de los colaboradores, lo que impacta en la calidad del servicio.
- La falta de coordinación y comunicación efectiva entre los miembros del equipo genera dificultades durante momentos de alta demanda y afecta la eficiencia operativa.
- Un clima laboral poco saludable, caracterizado por conflictos interpersonales y falta de compañerismo, repercute directamente en la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente.

Oportunidades:

- Implementar programas de capacitación para mejorar la eficiencia y habilidades del personal y así elevar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- Introducir incentivos y un sistema de reconocimiento para los empleados, mejorando así la motivación y el desempeño laboral.
- Establecer estrategias para mejorar la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo, optimizando así el trabajo en equipo y la eficiencia operativa.

Amenazas:

- La presencia de otras pizzerías en Babahoyo afecta la cuota de mercado de Colombian Pizza.
- Problemas económicos en el país que podrían reducir el poder adquisitivo de los clientes y afectar la demanda de productos de la pizzería.
- La percepción negativa del servicio debido a la falta de motivación y la ineficiencia del personal puede perjudicar la reputación de la pizzería y reducir el número de clientes recurrentes.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En primer lugar, el diagnóstico del desempeño laboral muestra una serie de deficiencias significativas. Las encuestas revelan que los empleados de Colombian Pizza perciben de manera negativa varios aspectos del entorno laboral. Las respuestas indican insatisfacción con la disponibilidad de recursos necesarios para realizar el trabajo, con un elevado número de personas que se manifiestan en total desacuerdo con la disponibilidad de estos recursos. Además, la falta de una comunicación clara y efectiva entre los superiores y los empleados, así como la insuficiente colaboración entre compañeros, son áreas que requieren una atención urgente. Este panorama refleja un ambiente de trabajo que no favorece la productividad ni la moral de los empleados, lo que puede repercutir en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

En cuanto a la posición competitiva de Colombian Pizza, el análisis FODA muestra que, a pesar de contar con una oferta gastronómica única y una ubicación estratégica, enfrenta serias debilidades internas. La falta de incentivos y reconocimiento para los empleados, junto con una comunicación deficiente, limita significativamente la eficiencia operativa. Estos problemas internos se traducen en una mala experiencia para los clientes, lo que se refleja en una menor satisfacción y en una reputación afectada negativamente. Las debilidades detectadas, como un clima laboral poco saludable y una falta de coordinación, subrayan la necesidad de implementar estrategias de mejora que no solo aborden las deficiencias operativas, sino que también optimicen el ambiente de trabajo.

Finalmente, las amenazas externas, como la competencia en el mercado y los problemas económicos, resaltan la necesidad de que la pizzería no solo refuerce sus debilidades internas, sino que también mantenga una vigilancia constante sobre el entorno externo para ajustar sus estrategias de manera efectiva. En resumen, el estudio destaca la importancia de fortalecer las áreas internas de la empresa para mejorar la satisfacción del cliente y consolidar la posición competitiva de Colombian Pizza en el mercado local.

CONCLUSIONES.

Inicialmente, el diagnóstico del desempeño laboral en Colombian Pizza muestra que el ambiente de trabajo es deficiente, según las encuestas realizadas. Los empleados reportan una insatisfacción generalizada con la disponibilidad de recursos necesarios, la comunicación con los superiores, y la colaboración entre compañeros. Esta falta de recursos y una comunicación deficiente afectan directamente la moral y la productividad del personal. Además, la ausencia de incentivos y el clima laboral poco saludable contribuyen a una experiencia de trabajo que no motiva ni apoya adecuadamente a los empleados. Estas condiciones adversas influyen negativamente en la calidad del servicio ofrecido a los clientes, indicando que es esencial abordar estos problemas para mejorar el desempeño general de la pizzería.

Por otro lado, el análisis FODA indica que, a pesar de que Colombian Pizza tiene fortalezas como una oferta gastronómica innovadora y una ubicación estratégica, enfrenta serias debilidades internas que afectan su competitividad. La falta de incentivos y reconocimiento, junto con problemas de comunicación y coordinación, impacta negativamente en la eficiencia operativa y en la experiencia del cliente, afectando así su reputación en el mercado. Las debilidades detectadas, como un clima laboral conflictivo y la falta de recursos adecuados, repercuten en la reputación de la empresa y su capacidad para atraer y retener clientes. Por tanto, es crucial que Colombian Pizza aborde estas debilidades para aprovechar sus fortalezas y mejorar su competitividad en la ciudad de Babahoyo.

Finalmente, las estrategias actuales para manejar la satisfacción del cliente en Colombian Pizza no son efectivas, lo que limita el crecimiento y la valoración positiva de la pizzería. La insatisfacción con el entorno laboral y la falta de motivación del personal influyen en la calidad del servicio y, en consecuencia, en la percepción de los clientes, subrayando la necesidad del establecimiento de abordar estos problemas para mejorar la situación general y pueda posicionarse y expandirse en el mercado.

RECOMENDACIONES.

Para mejorar el desempeño laboral en Colombian Pizza, es esencial implementar un conjunto de medidas que aborden las deficiencias detectadas en el entorno de trabajo. Primero, se debe garantizar que los empleados dispongan de todos los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Además, se debe establecer un sistema de comunicación más eficaz que facilite la interacción entre empleados y superiores, y promueva la colaboración entre compañeros; así como también, introducir un programa de incentivos y reconocimiento por buen desempeño para fomentar un ambiente laboral más positivo y motivador.

En cuanto a la posición competitiva de Colombian Pizza, es crucial que la empresa aproveche sus fortalezas mientras trabaja en superar sus debilidades. Dado que la pizzería se encuentra en una ubicación estratégica y ofrece una oferta gastronómica diferenciada, se recomienda que utilice estas ventajas para atraer y retener a más clientes. Al mismo tiempo, debería implementar programas de capacitación que fortalezcan las habilidades del personal y mejoren la eficiencia operativa. La mejora en estos aspectos no solo ayudará a optimizar el funcionamiento interno, sino que también mejorará la experiencia general del cliente.

Finalmente, para aumentar la satisfacción del cliente, es fundamental que Colombian Pizza revalúe y ajuste sus estrategias actuales. La pizzería debe centrarse en mejorar la calidad del servicio al cliente a través de una mayor capacitación del personal y la optimización de los procesos de servicio. Implementar un sistema de retroalimentación efectiva que permita a los clientes expresar sus opiniones y sugerencias también puede ser beneficioso. Estas medidas contribuirán a mejorar la percepción de los clientes sobre la pizzería, aumentando así la satisfacción general y potenciando su reputación en el mercado local. Con estos ajustes, Colombian Pizza puede esperar un crecimiento en su base de clientes y una mejor posición en el competitivo mercado de Babahoyo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Azero Gomez, V., & Almeida Cardona, R. (2021). Impacto de la calidad del servicio y la satisfacción en la lealtad de los clientes de las empresas de telefonía móvil. *Perspectivas*(48), 37-56. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n48/1994-3733-rp-48-37.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Chagray Ameri, N. H., Ramos Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3297.pdf>
- Gamarra, G. (2024). *Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/#:~:text=de%20tu%20equipo-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol>.
- González García, W. d., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*(51), 54-74. Obtenido de <http://scielo.org.co/pdf/pege/n51/2145-941X-pege-51-54.pdf>
- Hammond, M. (2023). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=Los%2010%20elementos%20que%20conforman%20la%20satisfacci>

%C3%B3n%20del,Expectativas%20...%208%208.%20Experiencia%20...%20M%C3%A1s%20elementos

Lifeder. (2022). *Desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>

Paredes Floril, P. R., & Quiroz Díaz, J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*(46), 83-95. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Rios, J., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. doi:<https://www.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

QuestionPro. (2019). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-164. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>

Rodríguez Armijos, D. Y., & Cruz Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*(55), 65-77. doi:<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>

- Rodríguez Montaña, L. C., & Ordaz Álvarez, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, Contabilidad y Gestión*(18), 28-40.
doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Ruiz, D. E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. d. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(26), 1-16. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v13n26/2007-7467-ride-13-26-e039.pdf>
- Santander Open Academy. (2023). *¿Qué es la evaluación del desempeño y qué tipos existen?* Obtenido de <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/que-es-la-evaluacion-del-desempeno.html>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Ticahuanca Sandoval, F. I., & Mamani Palacios, B. R. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.
doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Zavaleta Villa, K. J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una revisión de la literatura sistemática*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27065/Zavaleta%20Villa%2c%20Karin%20Jeaniree.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zendesk. (2023). *¿Cómo mejorar la calidad en el servicio con 8 estrategias?* Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-para-mejorar-la-calidad-en-el-servicio/>

ANEXOS

Anexo N°1: Carta de Autorización emitida por colombian pizza.



Colombian
pizza artesanal

Babahoyo, Lunes 1 de Julio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **COLOMBIAN PIZZA** de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **ROJAS RAMIREZ MARCOS JEAMPIERRE** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN COLOMBIAN PIZZA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN LA PROVINCIA DE LOS RIOS EN EL PERIODO 2023** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Rito Fernando Vargas Alvarez

RITO FERNANDO VARGAS ALVAREZ

120617292-4

Colombianpizza2005@gmail.com

0939600978

[Handwritten Signature]
RÉCIBIDO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARIA FAFI

10-01-24 10-44
FECHA: HORA:

Anexo N°2: RUC del establecimiento colombiano pizza.



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Apellidos y nombres VARGAS ALVAREZ RITO FERNANDO		Número RUC 1206172924001
Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - EMPRENDEDOR	Artesano No registra
Fecha de registro 29/04/2004	Fecha de actualización 22/07/2019	
Inicio de actividades 29/04/2004	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario**Ubicación geográfica**

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE

Dirección

Calle: 10 DE AGOSTO Número: 1374 Intersección: MEJIA Referencia: FRENTE A LA BOUTIQUE DE VESTIR

Medios de contacto

Celular: 0939600978 Email: ferchogero18@gmail.com

Actividades económicas

• C10710902 - ELABORACIÓN DE PIZZA.

Establecimientos**Abiertos**

1

Cerrados

1

Obligaciones tributarias

• 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES

• 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

• 1291713048001

Anexo N°3: Cuestionario de encuestas.

- 1. ¿El ambiente de trabajo en Colombian Pizza es agradable?**
 - a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo

- 2. ¿Los recursos necesarios para realizar el trabajo están disponibles?**
 - a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo

- 3. ¿La comunicación con los superiores es clara y efectiva?**
 - a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo

- 4. ¿Los compañeros de trabajo colaboran y se ayudan mutuamente?**
 - a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo

- 5. ¿La carga de trabajo es razonable y manejable?**
- a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo
- 6. ¿La empresa valora y reconoce el buen desempeño laboral?**
- a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo
- 7. ¿Las instrucciones y expectativas sobre el trabajo son claras?**
- a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo
- 8. ¿La empresa proporciona un entorno de trabajo seguro?**
- a.- Totalmente en desacuerdo
 - b.- En desacuerdo
 - c.- Neutral
 - d.- De acuerdo
 - e.- Totalmente de acuerdo

9. ¿La empresa ofrece un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal?

a.- Totalmente en desacuerdo

b.- En desacuerdo

c.- Neutral

d.- De acuerdo

e.- Totalmente de acuerdo

10. ¿Los equipos y herramientas de trabajo están en buen estado?

a.- Totalmente en desacuerdo

b.- En desacuerdo

c.- Neutral

d.- De acuerdo

e.- Totalmente de acuerdo

Anexo N°4: Fotografías de evidencia del proceso.



Anexo N°5: Certificado Antiplagio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMERCIO



Babahoyo, 31 de Julio del 2024

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: la Señor: ROJAS RAMIREZ MARCOS JEAMPIERRE, cuyo tema es: Satisfacción Al Cliente En Colombian Pizza De La Ciudad De Babahoyo En La Provincia De Los Rios En El Periodo 2023., certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [8%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
original

TRABAJO FINAL ROJAS



Nombre del documento: TRABAJO FINAL ROJAS.docx
ID del documento: 118063303029411011422596030014803499
Tamaño del documento original: 11521 KB

Depositante: GUILLÍN NÚÑEZ MILTÓN EDUARDO
Fecha de depósito: 30/07/2024
Tipo de carga: original
Fecha de fin de análisis: 30/07/2024

Número de palabras: 7134
Número de caracteres: 47.470

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Ing. Milton Eduardo Guillín Núñez, MSc.
DOCENTE DE LA FAFI.