



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMBUSTIBLE Y

LUBRICANTES PARA VEHÍCULOS DE MOTOR CLYAN DEL CANTÓN BABA

PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL

EGRESADO:

LUIS BALDER VERA FRANCO

TUTOR:

ING. TAYRON TROYA TERRANOVA

AÑO 2021

Introducción

El presente proyecto trata acerca de la atención al cliente en la estación de servicios de combustible y lubricantes para vehículos de motor Clyan del Cantón Baba parroquia Isla de Bejucal, teniendo como Sublínea de investigación la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control.

En el Provincia de los Ríos se han incrementado las estaciones de servicios de combustible y lubricantes en un 42% según la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (2019), hoy en día los clientes tienen muchas alternativas de elección, para así abastecer sus vehículos de combustible y lubricantes.

En su mayoría las pequeñas, grandes y medianas empresas tienen como misión la calidad de satisfacción de sus clientes, estos con sus compras generan a estas empresas mayores ingresos tanto para los propietarios como para los empleados, entonces un consumidor se convierte en un cliente total cuando se lo ofrece productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

En muchas estaciones de servicios de combustibles los empleados se concentran más en despachar combustible a los clientes que, en una atención al cliente de calidad, esto ocasiona que el cliente ya no regrese a este establecimiento, sino que inmediatamente busca una que le brinde la confianza y seguridad de un servicio de calidad.

En la estación de servicios de combustible y lubricantes para vehículos de motor Clyan del Cantón Baba parroquia Isla de Bejucal, existe poca calidad del servicio al cliente lo que está afectando su comercialización de sus productos.

El presente estudio de caso trata de la problemática de la empresa Clyan, esta presenta deficiencia en la atención al cliente, los clientes insatisfechos por el servicio no regresan a la estación, la empresa también no cuenta con una imagen adecuada a la vista del cliente, el personal

no trabaja en equipo provocando desinterés en el consumidor final. Cuyo objetivo de este estudio de caso es determinar la incidencia de la atención al cliente con la fidelización en la empresa Estación de servicios Clyan.

El trabajo se realizó con los parámetros de una investigación cualitativa en la empresa Estación de servicios Clyan, esta va a sustentar el comportamiento de los clientes de la estación, ubicada en la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba.

El método a utilizarse es descriptivo porque describe el comportamiento de los clientes, análisis de la información obtenida, dicha información sustentada por diferentes autores de atención al cliente. Inductivo – deductivo para diagnosticar el estado de satisfacción del cliente.

Desarrollo

La estación de servicios Clyan de la parroquia Isla de Bejucal, fue creada en el año 2002 hace exactamente 18 años, mediante un convenio de abanderamiento con la empresa Dispral comercializadora en ese entonces de hidrocarburos con un contrato que duró 15 años; hace tres años culminó el contrato, hoy en día la estación de servicios tiene como propietario el Sindicato de Choferes Profesionales de la Parroquia Isla de Bejucal, conformado por un grupo de socios a través de una acta elaborada como lo es el estatuto para el debido funcionamiento, misma que funciona con la representación legal del secretario general del sindicato Sr. Manolo Cercado Mancero.

En la actualidad la estación de servicios tiene un grupo de colaboradores que son los siguientes: 2 despachadores debidamente afiliados al seguro social, un administrador del edificio el mismo que se encarga del aseo, control del personal desde una oficina denominada de recursos humanos; también dos despachadores que laboran mediante servicios prestados durante las horas que los despachadores contratados culminan su jornada de labores, además un contador que lleva el control de todas las obligaciones tributarias que dispone la ley.

El horario de atención es de 05:00 am a 9:00 pm, el proveedor de combustibles de la estación de servicios es Clyan Service Word de Quito a quien se le sirve como distribuidores de esa empresa.

Andrade Brito (2015) señala que al hablar de servicio al cliente, se puede partir del punto de vista de las necesidades del ser humano, y siempre que se suple una, nace inmediatamente otra que necesita ser satisfecha, ya que todas las personas tienen diferentes gustos y preferencias, es allí donde surgen la competencia entre organizaciones por captar clientes en esa lucha muchas

veces se deja de lado prestarles una adecuada atención por estar enfocados solo en vender el producto.

Muchas organizaciones hoy en día se han centrado en cómo administrar los recursos financieros, humanos y materiales de manera interna, pero han descuidado la atención al cliente. Esto pasa con la Estación de Servicios Clyan, solo se han centrado en sus propios recursos y han descuidado bastante la parte de la atención a sus clientes. No les interesa tanto la opinión sobre el trato o la calidad de sus productos y servicios.

En la mayoría de los casos, el cliente que recibe un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que recibe o consume dicho servicio. Para muchas organizaciones el servicio que brindan se convierte en el elemento diferenciador con respecto a su competencia, ya que esta forma parte de la calidad de servicios y en cierta forma se convierte en una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales ya que es parte de la filosofía empresarial que se inculca dentro de las mismas organizaciones. (Andrade Brito, 2015)

Todo negocio sea este pequeño, mediano o grande, sus miembros deben trabajar en equipo para lograr brindar buenos servicios y así tener clientes satisfechos, y estar bien preparados para resolver cualquier inconveniente que pueda surgir. La calidad del servicio es un asunto que en la actualidad se está demandando bastante, es por eso que hay que tomar cuenta las opiniones de los clientes. La Estación de Servicios Clyan es la única estación que existe en la Parroquia Isla de Bejucal y con más razón debe sobresalir en sus productos y servicios. Lombardo (2010) señala que la única forma de crecer de las estaciones de servicios es “innovando sus productos y calidad”.

Según los autores Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1993) citado en Mora Contreras (2011) “las perspectivas de la calidad de los servicios prestados o bienes vendidos son muy importante ya

que describen las cualidades de los consumidores y ayudan a mejorar los productos y servicios ofertados”.

Es importante destacar que los clientes pueden estar satisfechos con una parte de los productos y servicios, así como también pueden estar insatisfechos con otra parte. Pero esto no debe ser tomado a la ligera por las empresas, ya que deben esforzarse cada día para tener a sus clientes muy contentos en todos los sentidos.

En el estudio se aplicó una encuesta:

Población finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Tabla 1

Datos para la muestra

Parámetro	Valor
N	70
Z	1.96
p	50%
q	50%
e	5%

Elaboración: Autor

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{70 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (70 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{70 * 3.8416 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (70 - 1) + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{70 * 3.8416 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (70 - 1) + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{70 * 3.8416 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * 69 + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{67.228}{0.1725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{67.228}{1.1329}$$

$$n = 60$$

Con la encuesta realizada se determina que el problema que tiene la Estación de Servicios Clyan es que existe una inconformidad de parte de los clientes ante la atención que les brindan los empleados de la misma, la cual existe por las siguientes causas:

- Falta de Capacitación del personal
- Tiempos de Espera
- Desabastecimiento de combustible
- Corto horario de atención
- Falta de pro-actividad
- Desorganización por aglomeración de usuarios
- Preferencias en atención al cliente
- Problemas personales de los trabajadores
- Desconocimiento de los productos y servicios
- Mala Actitud del personal

Falta de Capacitación del personal

La capacitación en una empresa es muy importante ya que promueve el desarrollo integral del personal y de la empresa; propicia y fortalece el conocimiento técnico necesario para el desempeño de las actividades y perfecciona al colaborador en su puesto de trabajo. (Jamaica González, 2015)

La Falta de capacitación del personal en la estación de servicios Clyan Isla de Bejuca del cantón Baba, provoca un descontento en los clientes al momento de adquirir cualquier tipo de servicio que ofrece éste negocio, pues los colaboradores no responden de acuerdo a las exigencias y formas en que el cliente requiere sus servicios; una de las consecuencias generadas por la ausencia de capacitación del recurso humano es no generar una buena atención para los usuarios y esto afecta la imagen de la organización.

El recurso humano es un elemento de vital importancia dentro de las organizaciones, sin embargo, existen negocios que no priorizan la capacitación del personal y se puede evidenciar un bajo rendimiento en sus trabajadores; esto sucede en la estación de servicios Cyan Isla de Bejuca y genera malestar en los usuarios debido a que su personal refleja desconocimiento sobre atención al cliente.

Tiempos de Espera

La eliminación de tiempos de espera garantiza que el producto o servicio llegue a su público objetivo en el menor tiempo posible, y que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del cliente. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite este proceso (Da Silva, 2020).

Se considera como un problema los tiempos de espera, porque los usuarios de la estación de servicios Clyan Isla de Bejuca deben esperar a que los despachadores los atiendan después que dejen sus celulares a un lado. Cuando los clientes llegan a comprar combustible en horarios de almuerzo solo queda un despachador y éste no se abasteca para atenderlos, por lo que se generan una larga fila de clientes en espera y, en ocasiones el cliente se va sin haber comprado lo que necesitaba, esto genera la disminución de clientes debido a la insatisfacción y quienes querían comprar buscaran otros lugares, restándole ingresos a la empresa.

La percepción de los tiempos de espera por parte del usuario es un factor que determinará un vínculo de pertenencia o no hacia el negocio; la estación de servicios Clyan Isla de Bejucal debe gestionar éste indicador para crear un ambiente agradable que cumpla con las expectativas de un buen servicio, logrando así la satisfacción del cliente y el crecimiento de la organización.

Desabastecimiento de combustible

El desabastecimiento del combustible es un problema constante en la estación de servicios Clyan Isla de Bejucal, debido a que el proveedor tarda mucho tiempo en abastecer de combustible a dicho negocio; cuando la estación de servicios no cuenta con combustible de reserva para disposición de los clientes, ellos tienden a buscar otros lugares sin importar que el precio sea mayor al que vende la estación de servicio, esto ocasiona inconformidad en los clientes y desprestigio a la empresa. De acuerdo a Páez (2020) “se considera al desabastecimiento como un desequilibrio de mercado generado por la ausencia temporal de un bien o servicio, este se genera cuando las cantidades ofrecidas son insuficientes frente a las cantidades demandadas”. Se puede aseverar que éste es uno de los principales problemas que se palpan en la estación de servicios Clyan Isla de Bejucal a raíz de no realizar un correcto proceso de requisición de combustible.

Corto horario de atención

Según García (2020) señala que cumplir con los horarios establecidos es una forma de labrarse una buena reputación. Cumplir el horario de trabajo es una de las normas más importantes dentro de una empresa. Ser puntual define la responsabilidad de cada empleado y dice mucho sobre su personalidad.

Se considera como un problema el corto horario de atención en la estación de servicios, haciendo referencia al horario que se tiene establecido por el sindicato de choferes quien es el representante legal de la estación de servicios, desde las cinco de la mañana hasta las nueve de la

noche, por lo general las estaciones de servicios tienen un horario más extenso para que quienes deseen abastecerse de combustible lo hagan, la problemática en este caso es que la estación de servicios sólo cuenta con dos despachadores los cuales luego de cumplir con sus horas de trabajo se van a sus hogares. Problema que la estación de servicio no mejora y sienten que todo ésta muy bien y que los usuarios deben provisionarse antes de culminar el horario de atención.

Falta de pro-actividad

De acuerdo a Bateman y Crant (1993) citado en López Salazar (2010) “la proactividad implica tener la capacidad de cambiar las cosas, lanzar nuevas iniciativas, generar cambios constructivos, ser promotor de nuevas circunstancias”.

La falta de proactividad en un colaborador resta confianza y cercanía con la organización, la estación de servicios tiene un personal muy serio que no genera sentido de amabilidad a los clientes, por lo que se llega a pensar que están desmotivados y a veces es muy notorio cuando no están de buen ánimo realizando sus tareas. Los colaboradores no denotan una pro-actividad cuando se suscita un inconveniente con los usuarios e incluso en muchas ocasiones los empleados se pelean con los clientes, esto se da porque no dio bien el cambio o no despachó la cantidad que el cliente pidió.

Desorganización por aglomeración de usuarios

Trabajar de manera organizada agiliza el proceso de venta y la sucesión de pasos que una empresa realiza desde el momento en que intenta captar la atención de un potencial cliente hasta que la transacción final se lleva a cabo, es decir, hasta que se consigue una venta efectiva del producto o servicio de la compañía. (Valdés, 2019)

La desorganización por aglomeración de usuarios en la estación de servicio se debe porque, el colaborador no está enfocado en lo que debe realizar, no conocen el proceso ni manejo del cargo

que ocupa. Como lo mencionaba anteriormente la falta de capacitación del personal no ayuda a reducir este tipo de situaciones que por lo general demuestran que los empleados están desmotivados o no se sienten a gusto con el trabajo que están realizando. En ocasiones la estación de servicio promete rapidez para que el cliente no se vaya, pero sus actos no convencen al usuario porque eso solo queda en promesas.

Preferencias en atención al cliente

Las preferencias en la atención al cliente es muy notorio en la estación de servicios Clian Isla de Bejucal, porque cuando los clientes están en la fila los hacen esperar en la cola por atender a otras personas que pueden ser sus familiares, amigos o conocidos, además cuando se atiende a las demás personas el trato es muy diferente por lo que se puede asumir que existen preferencias que disgusten al cliente y los mismos tiendan a mostrar una mala actitud con los colaboradores porque no se los trata con la misma atención. “Las preferencias del consumidor están determinadas por aquellos bienes o servicios que otorgan una utilidad a este y se realizan únicamente por ellos los consumidores” (Sánchez Galán, 2018). Pero la estación de servicios hace todo lo contrario ya que quienes deben tener este tipo de preferencias son los clientes en decidir en donde comprar.

Problemas personales de los trabajadores

Los problemas personales son otro tipo de problemática que se presenta en la estación de servicio pues, éste tipo de situaciones hace que los empleados no respondan ni traten de buena manera al cliente, cuando el personal tiene problemas familiares o personales ellos no pueden desarrollar sus actividades con ánimo, lo hacen con desmotivación y en el mayor de los casos los colaboradores bajan su rendimiento y más allá de que el empleado no cumpla con sus labores el cliente nota su estado de desánimo o amargura. “La manera en que afrontamos los problemas es un factor determinante para nuestro éxito o fracaso profesional, pero, también en lo referente a

nuestra vida personal, la forma en que afrontemos estos influirá notablemente en nuestro estado de ánimo” (Fernández de la Cigüña, 2019). Los problemas personales de los colaboradores hacen que los clientes se vayan por sus actitudes y que estos generen comentarios que les resten prestigio a la estación de servicios.

Desconocimiento de los productos y servicios

El Desconocimiento de los productos y servicios por parte de un personal que no ha sido capacitado genera malestar en el usuario y más aún si no conoce el producto ni los servicios que se ofrecen, la estación de servicios la mayor parte de las veces contrata a personas que tienen algo de conocimiento pero que nunca los capacita para que puedan desenvolverse de una mejor manera.

El personal demuestra desconocimiento cuando la empresa no hace una debida contratación y acorde a las necesidades del puesto, ni enseña a hablar con propiedad y seguridad en relación con los servicios y/o productos que se ofrece. “Todo vendedor debe conocer ampliamente el producto o servicio que vende. Cuanto más profundice, mejor. Sólo así estará preparado para responder todo tipo de preguntas” (Ugalde, 2019). Los empleados el no conocer los productos o servicios que ofrece la estación de servicios hará que los usuarios se desmotiven al comprar porque no se les proporciona información de lo que desean adquirir.

Mala Actitud del personal

La mala actitud del personal en la estación de servicios Clyan Isla de Bejucal, es una situación que siempre existe y en ocasiones es generada porque se les llama la atención a los colaboradores para que realicen su trabajo de acuerdo a las exigencias del puesto, ciertos empleados dicen que a veces se les tarda en pagar su sueldo y por esto consideran que trabajar sin percibir su remuneración en los tiempos acordados en el contrato es incumplir lo pactado, la mala actitud la manifiestan con pereza, desánimo y desmotivación aunque a veces sus problemas

personales influyen más en su actitud al realizar las labores. Dentro de la estación de servicios su personal tiende a estar mal vestidos y utilizar gestos que hacen pensar al cliente que no tiene ningún valor o no son considerados por la institución.

Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores. (Solórzano Barrera & Aceves López, 2019)

Conclusiones

La Estación de Servicios Clian en la Parroquia Isla de Bejucal presenta falta de formación en lo que la atención al cliente se refiere por parte de sus vendedores, lo cual repercute al momento de atender al comprador, puesto que no tienen la facilidad de guiar o solucionar los conflictos que el consumidor presenta. Recordemos que lo mínimo que el cliente ve al adquirir bienes y/o servicios, lo ven al momento de ser atendidos, sin ello es muy probable que no compren o si lo hacen, ya no regresen.

La falta de organización y responsabilidad de este personal incide directamente en el cumplimiento de sus actividades, ocasionando demoras al momento de atender al cliente, dándole poca importancia al mismo. Teniendo en cuenta que, aún la falta de capacitación e incentivos a los colaboradores influye a la falta de compromiso de los mismos, puesto que eso puede hacer que se descuide el servicio y no se tenga una meta por la falta de motivación al personal. Ocasionando que el lapso subjetivo de tiempo que a un cliente le toca esperar sin recibir atención personalizada cause el abandono del lugar.

Para poder prestar un servicio excepcional, se debe realizar una secuencia de pasos. Se debe tener empatía, liderazgo ya que es clave transcendental a la hora de prestar los servicios. Por último, pero no menos importante es desarrollar valores para así provocar un buen liderazgo en todos los niveles desde el alto mando como gerencia, hasta el más mínimo o bajo sin menospreciar a los que interactúan de manera cotidiana con los usuarios. Es menester escuchar al cliente para poder establecer estrategias que ayuden a trabajar sobre los problemas, faltas o fallas en la estructura de la Estación de Servicios, sin olvidar que los clientes son el alma de la organización y se debe tener empatía con los mismos.

Bibliografía

- Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero. (Septiembre de 2019). *Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero*. Obtenido de <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/la-agencia-de-regulacion-y-control-hidrocarburifero-y-ep-petroecuador-garantizan-el-abastecimiento-de-combustibles-en-el-territorio-ecuatoriano/>
- Andrade Brito, B. (2015). Análisis Del Servicio Al Cliente Para Mejorar El Proceso De Comercialización De La Empresa Bultrims S. A. Ubicada En La Ciudad De Guayaquil En El Año 2014. *Tesis Presentada Como Requisito Para Optar Por El Título De Ingeniero Comercial*. Universidad De Guayaquil, Guayaquil, Los Ríos, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11343/1/AN%C3%81LISIS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20PARA%20MEJORAR%20EL%20PROCESO%20DE%20COMERCIALIZACION%20DE%20LA%20EMPRESA%20BULTRI.pdf>
- Bateman, T., & Crant, M. (1993). El componente proactivo del comportamiento organizacional: una medida y correlaciones. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 103-118. doi:10.1002 / job.4030140202
- Da Silva, D. (2020). ¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad. *Zendesk*.
- Fernández de la Cigüña, J. R. (2019). *20 formas de afrontar los problemas en la vida personal y en la empresa*. Obtenido de <https://www.laboral-social.com/20-formas-afrontar-problemas-vida-personal-empresa.html>
- García, F. M. (2020). *La importancia de respetar el horario de trabajo*. Obtenido de <https://mejorconsalud.as.com/la-importancia-respetar-horario-trabajo/>

- Jamaica González, F. M. (2015). Los Beneficios De La Capacitacion Y El Desarrollo Del Personal De Las Pequeñas Empresas . *Programa De Administracion De Empresas*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=F0C749B5765D1CC7054CD89636180E10?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=F0C749B5765D1CC7054CD89636180E10?sequence=1)
- Lombardo, M. (2010). *Estaciones de servicios*. Obtenido de <https://www.ultimahora.com/estaciones-servicios-crecen-innovando-productos-y-calidad-n320437.html>
- López Salazar, A. (2010). La Proactividad Empresarial Como Elemento De Competitividad. *Raximha*, 6(2), 303-312. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46115146011.pdf>
- Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Páez, G. (2020). *Desabastecimiento*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/desabastecimiento.html>
- Sánchez Galán, J. (2018). *Preferencias del consumidor*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/preferencias-del-consumidor.html#:~:text=Las%20preferencias%20del%20consumidor%20est%C3%A1n,cuenta%20sus%20respectivas%20restricciones%20presupuestarias>.
- Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (2019). Importancia De La Calidad Del Servicio Al Cliente Para El Funcionamiento De Las Empresas. *El Buzon de Pacioli*, 1-36. 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). *Proceso de venta: ¿Qué es y cómo funciona?* Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/proceso-de-venta-que-es-y-como-funciona#:~:text=El%20proceso%20de%20venta%20es,o%20servicio%20de%20la%20compa%C3%B1a%20Da>.

Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, U. (1993). La naturaleza y el determinante de las expectativas de servicio del cliente. *Revista de la Academia de Ciencias del Marketing*, 21(1), 1-12. doi:10.1177 / 0092070393211001

Anexos

Encuesta

1. ¿Está satisfecho/a con la forma en que el personal de servicio al cliente atiende su consulta?

Si

No

2. ¿Cómo considera usted la atención que le brinda la estación de servicios?

Mala

Regular

Excelente

3. Considerando tus expectativas de la atención de la estación de servicios, ¿Qué probabilidad hay de que los recomiendes?

0 2

1 3

4. ¿Qué tan receptivo ha sido nuestro equipo de servicio al cliente a tus preguntas y preocupaciones?

0 2

1 3

5. ¿El personal que lo entendió le hizo sentir que es un cliente valioso para la estación de servicios?

Si

No

Tabulación

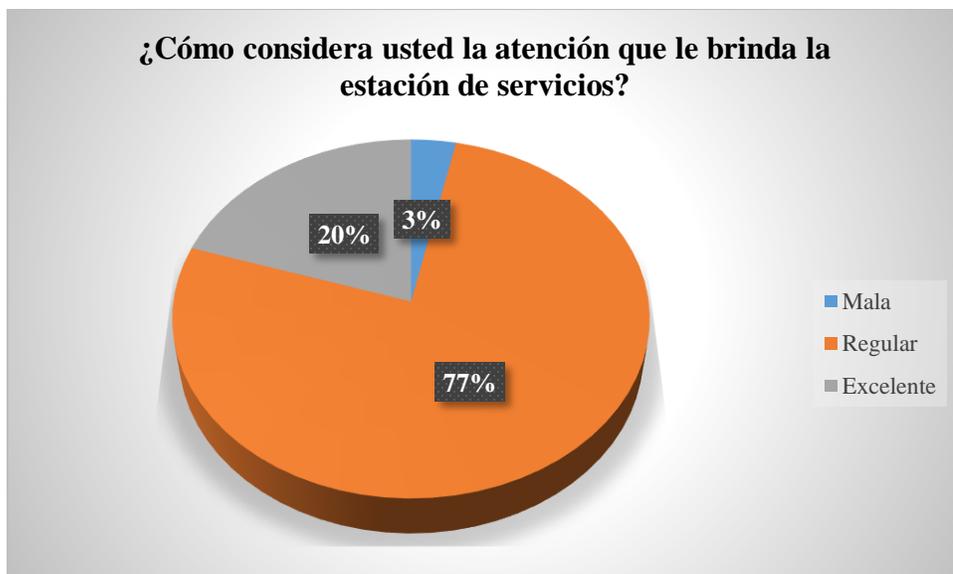
1. ¿Está satisfecho/a con la forma en que el personal de servicio al cliente atiende su consulta?

Respuestas	Fi	%
Si	7	12%
No	53	88%
Total	60	100%



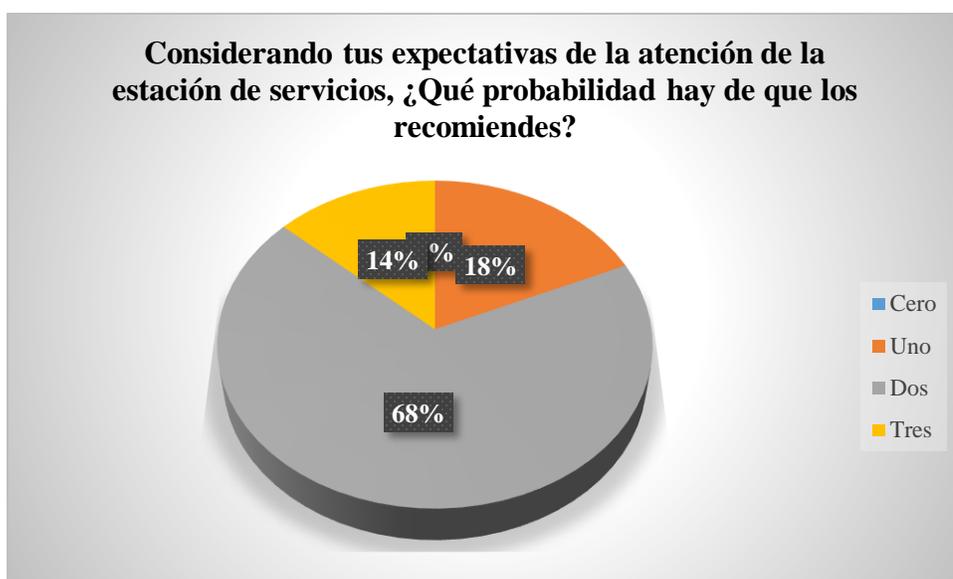
2. ¿Cómo considera usted la atención que le brinda la estación de servicios?

Respuestas	Fi	%
Mala	2	3%
Regular	46	77%
Excelente	12	20%
Total	60	100%



3. Considerando tus expectativas de la atención de la estación de servicios, ¿Qué probabilidad hay de que los recomiendes?

Respuestas	Fi	%
0	0	0%
1	11	18%
2	41	68%
3	8	13%
Total	60	100%



4. ¿Qué tan receptivo ha sido nuestro equipo de servicio al cliente a tus preguntas y preocupaciones?

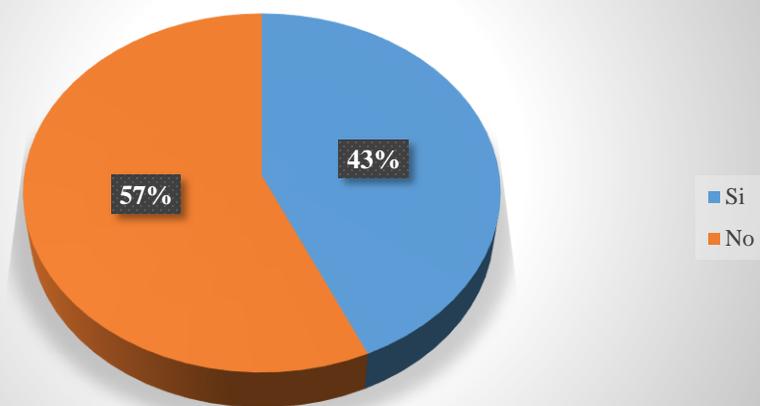
Respuestas	Fi	%
0	3	5%
1	26	43%
2	25	42%
3	6	10%
Total	60	100%



5. ¿El personal que lo entendió le hizo sentir que es un cliente valioso para la estación de servicios?

Respuestas	Fi	%
Si	26	43%
No	34	57%
Total	60	100%

¿El personal que lo entendió le hizo sentir que es un cliente valioso para la estación de servicios?



Estación de Servicios Clyan Isla de Bejucal

Isla de Bejucal, 2 de febrero del 2021

Autorización

Por medio del presente, Yo Manuel Cercado Mancero en mi calidad de representante legal de la Estación de Servicios Clyan Isla de Bejucal, autorizo a Vera Franco Luis Balder estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación período Noviembre 2020 – Abril 2021, quien solicitó el permiso respectivo para elaborar su caso de estudio denominado; **Atención al Cliente en la Estación de Servicios de Combustible y Lubricantes para Vehículos de Motor Clyan del Cantón Baba Parroquia Isla de Bejucal** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

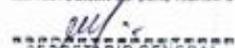
Por tanto, se extiende la respectiva autorización, que es válida para dar inicio a la elaboración del caso de estudio del solicitante.




Manuel Cercado Mancero

Representante Legal de la Estación de Servicios Clyan Isla de Bejucal

Manuel Julian Cercado Mancero


SECRETARIO GENERAL
OF. ZOFERES DE LA ISLA DE BEJUCAL