

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Mario Rodolfo del Cid Donis

Guatemala, marzo 2020

Planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Mario Rodolfo del Cid Donis

M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa (**Asesor**)

Lic. Julio Werner Juárez Lorenzana (**Revisor**)

Guatemala, marzo 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano

Mgtr. Ana Rosa Arroyo
Coordinadora



Guatemala 08 de octubre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado: **Planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente

Mario Rodolfo del Cid Donis
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.201901433

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0002.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 24 DE FEBRERO 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa

Revisor: Lic. Julio W. Juárez

Carrera: Programa de Equivalencia Integral- Administración de Empresas

Artículo Científico titulado: "Planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala"

Presentada por: Mario Rodolfo del Cid Donis

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 23 de octubre de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala”**, realizado por MARIO RODOLFO DEL CID DONIS, carné 201901433, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, PEI, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M. Sc/ Luis Alfredo Cifuentes Figueroa
Colegiado Activo 9123

Guatemala, 5 de noviembre 2019

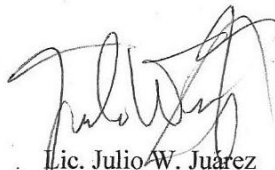
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Mario Rodolfo del Cid Donis, carné No. 201901433, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Lic. Julio W. Juárez

Colegiado 10,350

Dedicatoria

A Dios

Por darme la vida, la sabiduría y la inteligencia para lograr este triunfo exitosamente.

A mi esposa

Esther gracias por tu apoyo, ejemplo y motivación para lograr otra meta en mi vida.

A mis hijos

Diego y Douglas por su amor, comprensión y apoyo incondicional, que este éxito sea un ejemplo a seguir.

A mis padres

Sin ustedes no habría llegado hasta acá, gracias por sus sabios consejos y diarias bendiciones, a mi padre hasta el cielo, a mi madre este triunfo es tuyo.

A mis hermanos

Gracias por estar presentes en todo momento.

A mis sobrinos

Que este logro alcanzando sea un ejemplo para cada uno de ustedes.

Contenido

	Pág.
Abstrac	i
Introducción	ii
Capítulo1	
Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
Capítulo 2	
Resultados	
2.1 Presentación de resultados	5

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación	20
3.2 Hallazgos y análisis general	23
3.3 Conclusiones	24

Referencias

25

Anexos

Abstract

La investigación se centró en la identificación de los factores necesarios para la propuesta de una planeación estratégica y mejorar el servicio al cliente, en empresas que prestan servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala.

Se buscaron los niveles de conocimiento de los clientes, la forma de calificar el servicio al cliente, los servicios prestados entre otros. Se tomó una muestra de 150 usuarios que respondieron 15 preguntas por medio de la aplicación Google Docs.

Los resultados obtenidos mostraron la importancia de ofrecer un servicio al cliente de calidad, para lograr su satisfacción, así beneficiar a la empresa manteniendo o ampliando su cartera de clientes.

El estudio determinó que se deberá establecer un control específico en la calidad de servicio al cliente que se prestan las empresas de servicios tecnológicos por medio de la planeación estratégica, así los empleados trabajarán motivados y de la misma forma estarán identificados con la empresa para la que laboran, por lo que la atención será más eficiente.

Introducción

La realización de un trabajo científico, permite la adquisición de nuevas metodologías que puedan ponerse en práctica en la vida profesional.

En el capítulo uno se presenta la metodología con la que realiza el planteamiento del problema que se enfoca en las empresas que prestan servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala pero no cuenta con una planeación estratégica. Plantea el objetivo general de identificar los factores para la realización de una planeación estratégica, así como los específicos que van a analizar los problemas y las causas de un buen servicio al cliente, demostrar y determinar las estrategias del plan estratégico para optimizar el servicio al cliente. La investigación es descriptiva, va dirigida a 150 personas que respondieron una encuesta con 15 preguntas sobre los servicios que prestan las empresas que prestan servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala.

En el capítulo dos se presentan los resultados de la investigación, donde se puede observar que un porcentaje alto de encuestados eran mujeres, los servicios más utilizados, computadora, celular e internet, una alta cantidad de encuestados indica la satisfacción de los servicios que les prestan, otros tienen problema con internet, les resuelven los problemas rápidamente y las personas que les atienden si saben sobre el servicio que prestan, los encuestados indican que se podría optimizar el servicio con una planeación estratégica para que las empresas presten un mejor servicio.

En el capítulo tres se presenta la discusión de resultados por medio de la extrapolación que da un pronóstico más distante de los que se presentan en cada una de las gráficas estadísticas proporcionando los límites de los datos, los hallazgos y el análisis en general.

Las conclusiones sugieren que las empresas que prestan servicios tecnológicos deben implementar un plan estratégico para mantener el control de calidad del servicio que se les proporciona a sus clientes, además de capacitar constantemente a sus empleados para lograr mantener una comunicación efectiva con el consumidor, es ineludible poner en práctica las normativas del servicio al cliente que tiene cada una de las empresas, para que los estándares de calidad deben superar las expectativas de los clientes

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La investigación de temas vanguardistas y los avances tecnológicos han dado paso a nuevas incorporaciones en los servicios que prestan las diversas empresas, la atención que se le brinda al cliente debe ser eficiente.

Relacionando el tema con otros estudios se encontraron monografías que incorporan plan de servicio al cliente para mejorar atención; otra sobre los servicios al cliente basado en una planificación estratégica.

La realización de la investigación se basa en la mala atención que los clientes reciben de las empresas que prestan servicios tecnológicos, el largo tiempo de espera para que les presten el servicio y la falta de interés para mejorar.

Los clientes valoran la adquisición de un servicio o producto no solo basándose en la calidad de este, sino tomando en cuenta el servicio completo desde el momento de entrar al lugar, la forma de ser atendidos, hasta su salida del mismo.

Las empresas deben tener la capacidad de invertir en un proceso que permita generar una buena atención al cliente, para crear un vínculo entre el personal que atiende y los clientes.

Es posible la realización de la investigación tomando en cuenta las condiciones que cada una de las empresas tiene, la cantidad de personal que operan en ellas, así como el aumento de clientes que visitan las empresas.

El buen servicio y atención al cliente se vuelve cada vez más importante, debiendo ser eficiente, para lograr la fidelidad del cliente, así convertirse en un cliente asiduo y que recomiende los servicios prestados por la empresa.

Actualmente existe un gran reto competitivo en el servicio al cliente, por lo que las empresas tienen que variar los niveles de servicio, no pueden permanecer obsoletos.

Los clientes se aburren de lo que encuentran en el mercado, si no existe un diferenciador, se tienen que plantear otras estrategias para retener a los clientes a través de beneficios o valores extras en la que el cliente experimente una nueva práctica en cada compra.

La planeación estratégica permite el compromiso al cliente, para que la compra o el servicio supere sus expectativas, sin olvidar la capacitación del personal, los que deben estar identificados y se sientan parte de la empresa, conocer la ventaja competitiva del producto o servicio para que puedan ser exitosos en el proceso de compra.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo optimizar el servicio al cliente en empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala, a través de una planeación estratégica?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 General

Identificar los factores necesarios para la planeación estratégica en mejorar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Específicos

- Analizar los principales problemas y causas que en las empresas de servicios tecnológicos impiden la correcta implementación del servicio al cliente.
- Demostrar las diferentes estrategias que deben implementarse para la ejecución del plan estratégico, con la finalidad de optimizar el servicio al cliente.
- Determinar un plan estratégico que facilite y optimice el servicio al cliente en las empresas de servicios tecnológicos.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación permitió conocer las causas de los problemas que no permiten tener un óptimo servicio al cliente, además proporcionará datos para la realización de una planeación estratégica.

1.5 Sujetos de investigación

Se tomó en cuenta la población económicamente activa que utiliza servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala, utilizando como base el documento Encuesta Nacional de Empleos e Ingresos 1-2018 del Instituto Nacional de Estadística.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación dio inicio en el mes de abril y finalizó en el mes de octubre del 2019.

1.6.2 Geográfico

El estudio se realizó con personas de diferentes zonas de la ciudad de Guatemala donde existan empresas que prestan servicios tecnológicos.

1.7 Definición de la muestra

La muestra es de 150 personas que responden 15 preguntas sobre el servicio que reciben en las empresas que prestan servicios tecnológicos.

1.7.1 Empleo muestra

Por ser un artículo científico de naturaleza inductiva y enfoque cuantitativo es preciso determinar una muestra del universo mayor a 30,000 personas por lo que se utilizó la fórmula infinita siguiente:

Valores de confianza tabla Z	
95%	1.96

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q)}{e^2}$$

$Z^2 =$	1.96
$p =$	50%
$q =$	50%
$e^2 =$	8%

$$n = \frac{1.96^2 (0.5 \cdot 0.5)}{0.08^2} = \frac{0.9604}{0.0064} = \mathbf{150}$$

1.8. Definir instrumentos de la investigación

Se realizó una encuesta de quince preguntas relacionadas con el tema, en la aplicación Google Docs, como instrumento para realizar la investigación, así ser respondida por las personas seleccionadas.

1.9. Recolección de datos

Los datos fueron recabados a través de encuestas a los clientes que utilizan los servicios de las empresas de tecnología, con quince preguntas que fueron respondidas por medio de la aplicación Google Docs.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

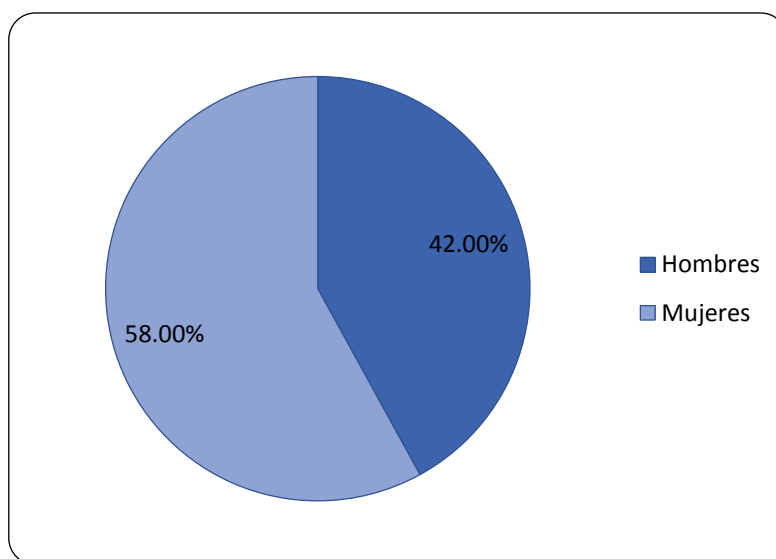
Toda la información recabada en las encuestas, permitió el análisis de cada pregunta y por medio de la tabulación de datos que fue respaldado con una gráfica que hacen más visible los resultados.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1
Género



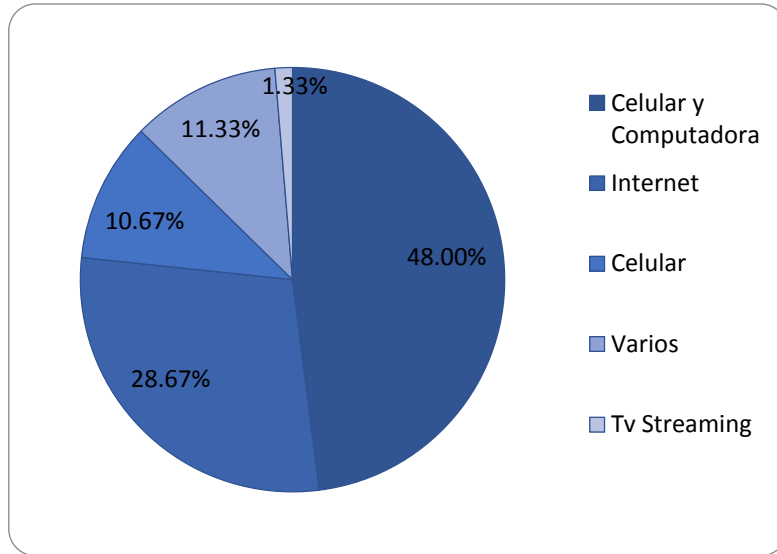
Género	Porcentaje
Hombres	42.0%
Mujeres	58.0%

Fuente: elaboración propia, año 2019

Las personas que respondieron la encuesta están conformadas por un 58% de mujeres y un 42% de hombres.

Gráfica No. 2

¿Qué tipo de servicios tecnológicos utiliza?



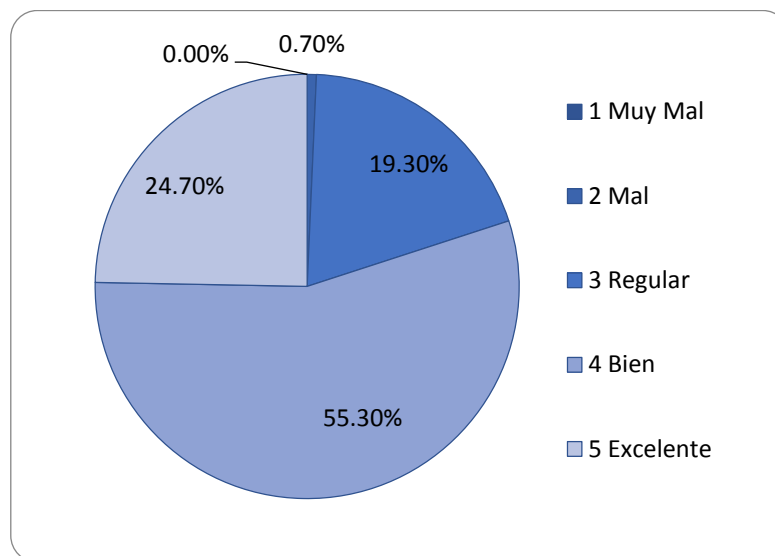
Utilización servicios tecnológicos	Porcentaje
Celular y Computadora	48.00%
Internet	28.67%
Celular	10.67%
Varios	11.33%
Tv Streaming	1.33%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 48% de los encuestados utiliza computadora y celular, el 28.67 % utiliza internet, siendo estos los índices más altos de los servicios que las personas utilizan. Los otros porcentajes son más bajos, celular 10.67%, varios con un 11.33% (redes sociales y servicios que prestan las empresas como SAT, Bancos, Municipalidad, entre otros)

Gráfica No. 3

Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción del servicio tecnológico que utiliza



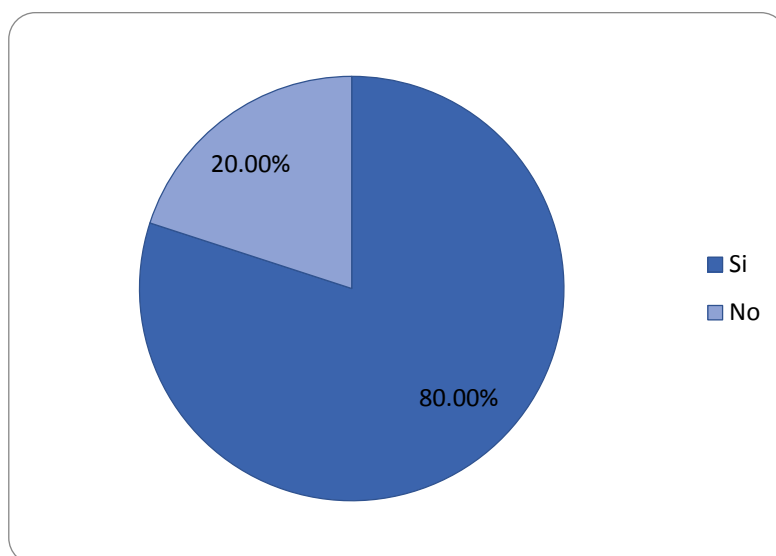
Calificación	Porcentaje
1 Muy Mal	0.00%
2 Mal	0.70%
3 Regular	19.30%
4 Bien	55.30%
5 Excelente	24.70%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 55.3% de las personas que respondieron la encuesta indican que están satisfechas con el servicio tecnológico que utilizan, luego se observa que el 24.70% indican que reciben un excelente servicio, el 19.30% reciben un servicio regular y únicamente el 0.7% respondió que recibe un mal servicio.

Gráfica No. 4

¿El personal que le atendió al adquirir la compra o servicio le informó de forma amplia sobre los servicios tecnológicos que ofrece la empresa?



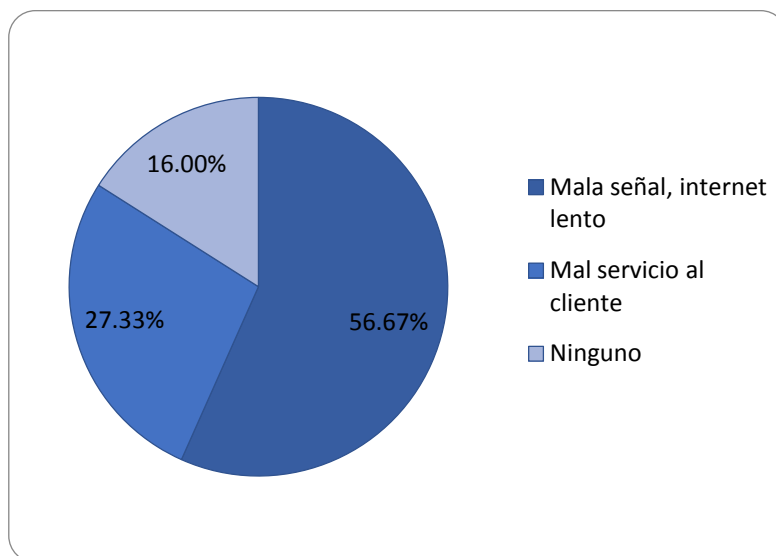
Informó de forma amplia sobre los servicios tecnológicos que ofrece la empresa	Porcentaje
Si	80.00%
No	20.00%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 80% de las personas encuestadas manifestó que se les informó de forma amplia sobre los servicios tecnológicos que ofrece la empresa, el otro 20% manifestó que no fueron informados.

Gráfica No. 5

¿Qué tipos de problemas se le han presentado en la empresa que le presta servicio tecnológico?



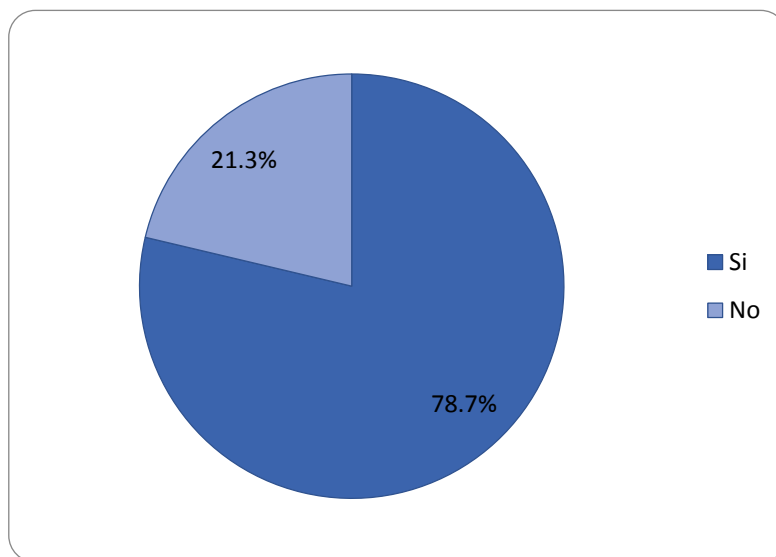
Tipo de problema	Porcentaje
Mala señal, internet lento	56.67%
Mal servicio al cliente	27.33%
Ninguno	16.00%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 56.67% de los encuestados indican que el mayor problema que se les ha presentado es la mala señal de internet, así como servicio lento, el 27.33% revelan que el problema que enfrentaron fue el mal servicio al cliente y 16% manifestó que no han tenido ningún problema.

Gráfica No. 6

¿Le resuelven los problemas y preocupaciones, de forma amable y con un cordial servicio?



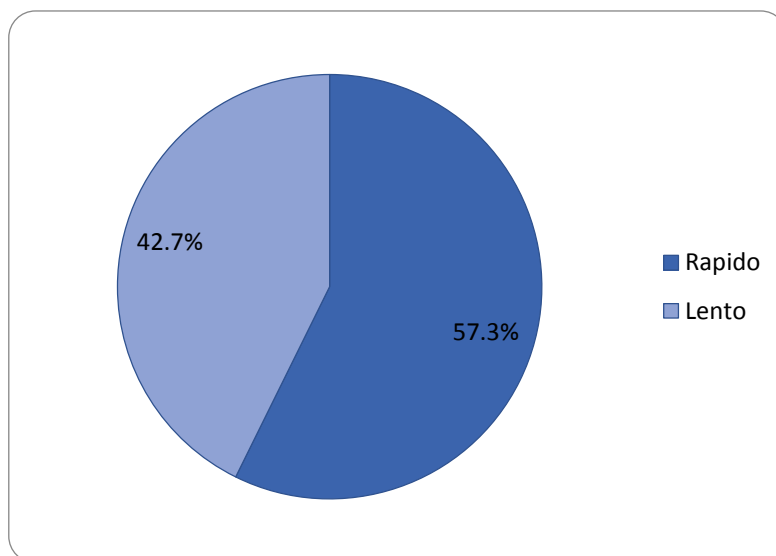
Resolución de problemas en forma amable	Porcentaje
Si	78.7%
No	21.3%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 78.7% de los encuestados respondieron que le han resuelto sus problemas y preocupaciones de forma amable y cordial y únicamente el 21.3% respondió que no les habían resuelto sus problemas de forma amable y cordial.

Gráfica No. 7

¿El tiempo de atención que le brindan a su reclamo en el servicio es?



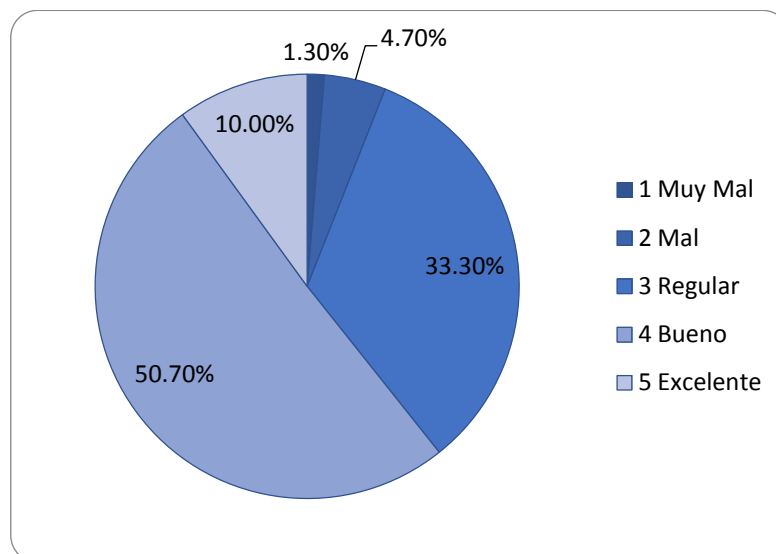
Tiempo de Atención	Porcentaje
Rápido	57.3%
Lento	42.7%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 57.3% de los encuestados manifestó que el tiempo de atención que le brindan a su reclamo en el servicio es rápido y el 42.7% que es lento.

Gráfica No. 8

Califique de 1 a 5 el grado de atención recibido previo a el planteamiento de su problema



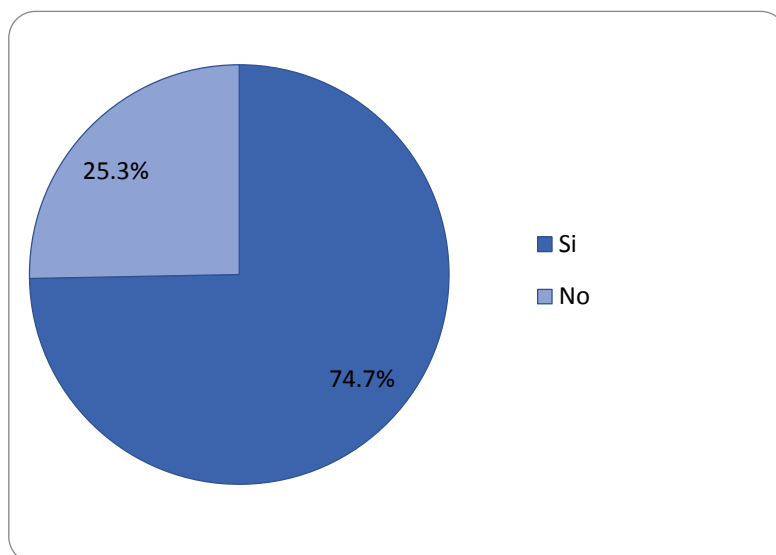
Grado de atención	Porcentaje
1 Muy Mal	1.30%
2 Mal	4.70%
3 Regular	33.30%
4 Bueno	50.70%
5 Excelente	10.00%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 50.70% de los encuestados indican que el grado de atención recibido previamente al planteamiento de su problema fue bueno, el 33.3% revela que es regular, el 10.00% indican que fue excelente el servicio prestado, el 4.70 % fue mal atendido y únicamente 1.3% recibió una muy mala atención.

Gráfica No. 9

¿Considera que la persona que le atendió tenía conocimiento suficiente para atender su consulta?



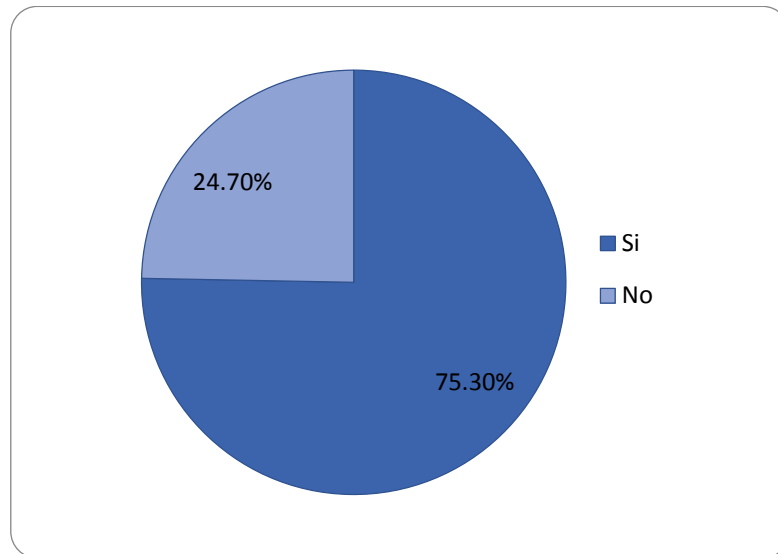
Conocimiento de la persona para atender consulta	Porcentaje
Si	74.7%
No	25.3%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 74.70 % de los encuestados indican que si tenía conocimiento suficiente para atender su consulta, el 25.30 % revela que la persona que les atendió no tenía suficiente conocimiento.

Gráfica No. 10

¿Recomendaría utilizar los servicios tecnológicos que le ofrece la empresa que actualmente le presta el servicio?



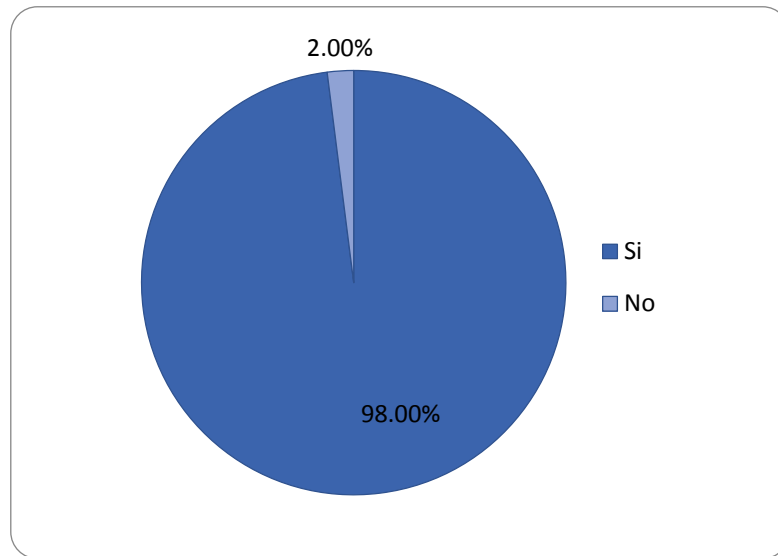
Recomendación uso de servicios tecnológicos	Porcentaje
Si	75.30%
No	24.70%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 75.30 % de los encuestados indica que si recomendaría a la empresa que actualmente le presta servicios tecnológicos, lo que muestra su satisfacción por el servicio. El 24.70 % indicó que no la recomendarían.

Gráfica No. 11

¿Cree que es necesario optimizar el servicio al cliente en empresas de servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala, a través de una planeación estratégica?



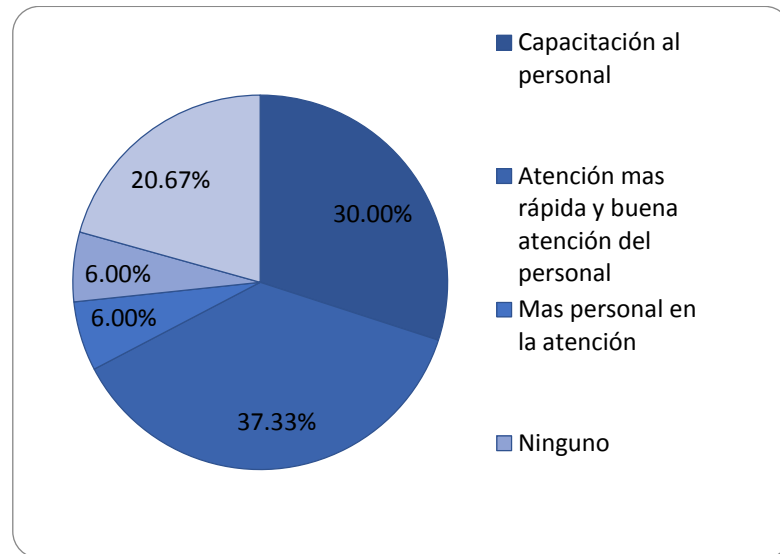
Optimizar el servicio al cliente, a través de un planeación estratégica	Porcentaje
Si	98.00%
No	2.00%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 98.00 % de los encuestados indica, que si es necesario optimizar el servicio al cliente en las empresas que prestan servicios tecnológicos, por medio de una planeación estratégica, únicamente el 2.00% no está de acuerdo y están satisfechos con la atención recibida.

Gráfica No. 12

¿En qué considera que debe mejorar el servicio al cliente en la empresa que le brinda servicio tecnológico?



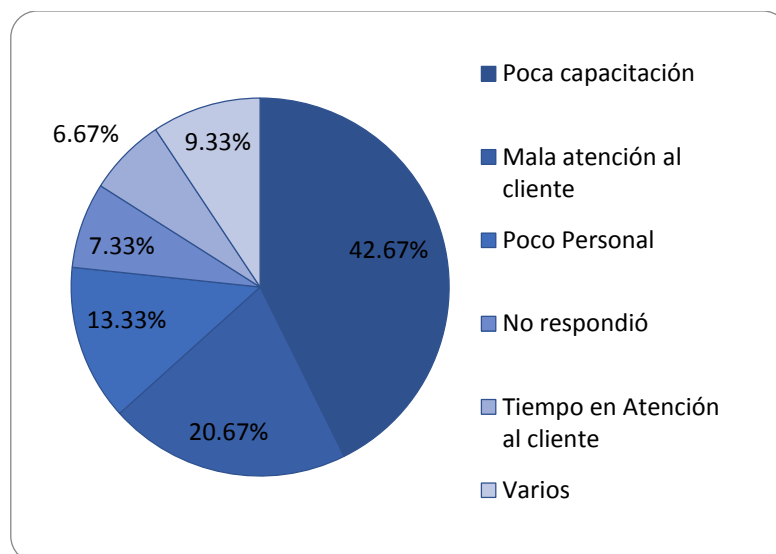
En que considera que debe mejorar el servicio al cliente	Porcentaje
Capacitación al personal	30.00%
Atención más rápida y buena atención del personal	37.33%
Más personal en la atención	6.00%
Ninguno	6.00%
Varios	20.67%

Fuente: elaboración propia, año 2019

Un 37.33% de los encuestados indican que una atención rápida y buena atención del personal es necesaria, el 30.00 % mencionan que los colaboradores deben recibir capacitaciones, el 20.67 % proporciona diversas respuesta a la encuesta, el 6.00 % solicita más personal para atender y al 6.00 % no le interesa.

Gráfica No. 13

¿Cuáles cree que son los principales problemas y causas que en las empresas de servicios tecnológicos impiden la correcta implementación del servicio al cliente?



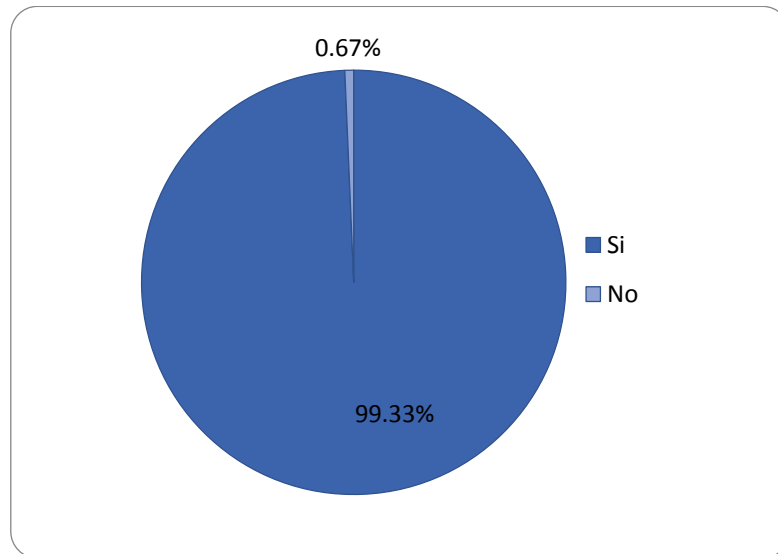
Principales problemas y causas que en las empresas de servicios tecnológicos impiden la correcta implementación del servicio al cliente	Porcentaje
Poca capacitación	42.67%
Mala atención al cliente	20.67%
Poco Personal	13.33%
No respondió	7.33%
Tiempo en Atención al cliente	6.67%
Varios	9.33%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 42.67 % de los encuestados indican que dentro de los problemas para tener una correcta implementación del servicio al cliente es la poca capacitación, el 20.67% indica que es la mala atención al cliente, el 13.33% es el poco personal, el 9.33 % proporcionó varias respuestas y el 6.67 % el tiempo de atención y el 7.33 % no respondió.

Gráfica No. 14

¿Cree que implementar un plan estratégico, pueda facilitar y optimizar el servicio al cliente en las empresas de servicios tecnológicos?



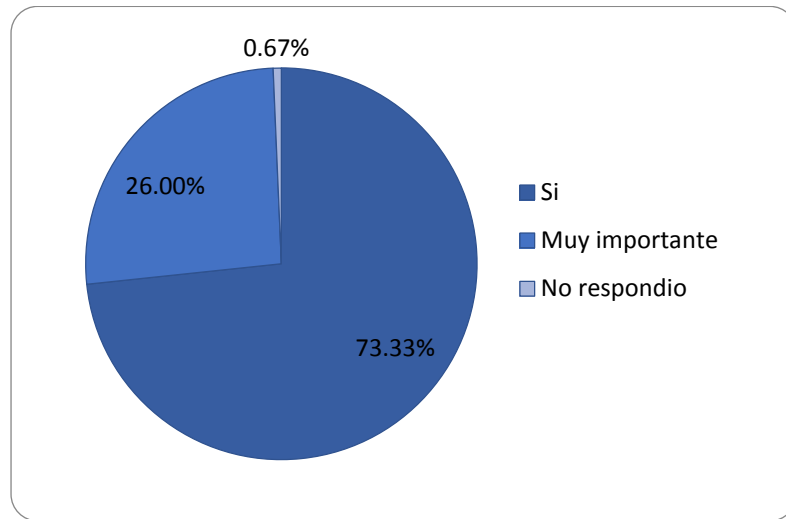
Implementar un plan estratégico, pueda facilitar y optimizar el servicio al cliente	
	Porcentaje
Si	99.33%
Tal vez	0.67%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 99.33% de los encuestados manifestaron que si es necesario implementar un plan estratégico para optimizar el servicio al cliente en las empresas que brindan servicios tecnológicos y un 0.67% reconoció que tal vez se mejoraría.

Gráfica No. 15

¿Cree que es importante la atención al cliente en las empresas que brindan servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala?



Importancia de la atención al cliente	Porcentaje
Si	73.33%
Muy importante	26.00%
No respondió	0.67%

Fuente: elaboración propia, año 2019

El 73.33% de los encuestados indican que si es importante la atención al cliente en las empresas que brindan servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala, el 26% mencionan que muy importante y únicamente el 0.67 % no respondió.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación

Las empresas que prestan servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala, deben tener como parte fundamental el servicio al cliente, como hace referencia Robbins y Coulter, (2014) “Una organización con una fuerte cultura de servicio valora de antemano el cuidado de los clientes, es decir, descubrir cuáles son sus necesidades, satisfacerlas y hacer un seguimiento para asegurarse que sus requerimientos fueron debidamente cumplidos” (p.496)

La encuesta fue realizada a 150 personas que respondieron 15 preguntas realizadas en la Ciudad de Guatemala por medio de la aplicación Google Docs: No.1 indica que el 58% de los encuestados son mujeres y el 42% son hombres.

No. 2 ¿Qué tipo de servicios tecnológicos utiliza? el 48% de los encuestados utiliza computadora y celular, el 28.67% utiliza internet, el 10% solamente celular y entre varios con el 11.33% se registró el uso plataformas virtuales que prestan las empresas como SAT, Bancos, Municipalidad, entre otros. La tecnología ha avanzado en el transcurso de los años y actualmente en un teléfono celular se obtiene acceso a internet para búsqueda de información y descarga aplicaciones para permitir el ingreso a plataformas implícitas de las empresas y redes sociales.

No. 3 midió el grado de satisfacción del servicio tecnológico que utilizan, las respuesta obtenidas fueron: el 55.3% respondió que bien, el 24.7% excelente, el 19.3% que regular y solamente el 0.7% que es mala la satisfacción que tiene sobre el servicio tecnológico que utiliza. La mayoría de personas encuestadas está satisfecha con el servicio tecnológico que utiliza lo cual puede mejorarse para que la satisfacción del servicio sea excelente.

No. 4 ¿El personal que le atendió al adquirir la compra o servicio le informó de forma amplia sobre los servicios tecnológicos que se ofrecen en la empresa? El 80% de las personas encuestadas indicó que se les informó de forma amplia sobre los servicios tecnológicos que ofrece la empresa. Lo que permite analizar que el personal de atención al cliente tiene amplios conocimientos sobre los servicios que ofrecen las empresas.

No. 5 ¿Qué tipos de problemas se le han presentado en la empresa que le presta servicio tecnológico? Las personas encuestadas en un 56.67% mencionan que cuenta con una mala señal y un internet lento. También en un porcentaje de 27.33% reconoció que el mal servicio al cliente es el problema que enfrentaron, debido a que la atención es lenta y se pierde mucho tiempo en la atención y la burocracia para la solución de problemas con el servicio.

No. 6 ¿Le resuelven los problemas y preocupaciones, de forma amable y con un cordial servicio? El 78.7% de los encuestados respondió que si les han resuelto los problemas y preocupaciones, de forma amable y con un cordial servicio y un 21.3% respondió que no. Ambos aspectos amabilidad y cordialidad son importantes en el servicio al cliente, la atención que reciben queda reflejada en la percepción del cliente por el comportamiento y la motivación del personal y esto influye en la imagen de la empresa.

No. 7 ¿El tiempo de atención que le brindan a su reclamo en el servicio es? El 57.3% de los encuestados consideró que es rápido el tiempo con el que son atendidos y un 42.7% mencionó que es lento, hay que tomar en cuenta que los tiempos de atención van a depender del problema del cliente, factor que hay que mejorar en la atención al cliente, una de las respuestas que se dio acerca de la atención lenta es el que no existe suficiente personal para que sean atendidos, siempre tomar en cuenta los horarios de atención puesto que en horas de poca afluencia durante la semana la atención es más rápida.

No.8 calificar en una escala de 1 a 5 el grado de atención recibida previo al planteamiento de su problema, las respuestas que se obtuvieron fueron que el 50.7% consideró que la atención fue buena, el 33.3% o consideró regular y el 1.3% lo consideró malo. Es necesario fortalecer al personal sobre el conocimiento de los problemas que presentan los clientes, muchas veces por falta de capacitación al personal se desconoce cómo dar solución a los mismos.

No. 9 una parte fundamental del servicio al cliente es que el personal cuente con suficiente conocimiento sobre los servicios de la empresa, para atender al cliente, el 74.7% respondió que si cuenta con el conocimiento y un 25.3% que no cuenta con el conocimiento suficiente para atender su consulta. Es muy importante que el cliente quede satisfecho, así mismo que el personal que atiende tenga los conocimientos necesarios para atender sus dudas y problemas.

No. 10 ¿Recomendaría utilizar los servicios tecnológicos que le ofrece la empresa que actualmente le presta el servicio? El 75.3% de los encuestados respondió afirmativamente, por lo que se encuentran satisfechos y un 24.7% indicó que no la recomendarían. Se puede observar que la experiencia de las personas que atienden a los clientes permite una mejor relación entre los que prestan el servicio y los clientes.

De acuerdo con Tschohl hace referencia que la atención al cliente tiene un papel muy importante y hace referencia lo siguiente:

Tschohl (2014), define:

La importancia del valor que tiene la calidad del servicio, podemos decir que el servicio retiene a los clientes que la empresa ya tiene, atrae a nuevos clientes y crea una reputación que induce a los clientes actuales y potenciales a hacer (de nuevo) en el futuro, negocios con la organización. (p. 19).

No. 11 de la encuesta, se enfoca en mejorar el servicio al cliente por medio de una planeación estratégica, la misma dice: ¿Cree que es necesario optimizar el servicio al cliente en empresas de servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala, a través de una planeación estratégica? El 98% de los encuestados confirmó que es necesario y el 2% respondió que no es necesario y están satisfechos con la atención recibida. Tal como se refleja en las respuestas las empresas deben concentrar sus esfuerzos en la mejora de la calidad del servicio al cliente, planear oportunidades estratégicas para crear un valor diferencial y satisfacer las expectativas de los clientes. “Planeación: Función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades” (Robbins & Coulter 2016, p.9)

No. 12 ¿En que considera que debe mejorar el servicio al cliente en la empresa que presta el servicio tecnológico? El 37.33% de las personas encuestadas mencionan que una atención más rápida y una buena atención del personal serían los cambios específicos para mejorar la optimización del servicio al cliente, el 30% afirmó que la capacitación al personal lo lograría,

además nos podemos dar cuenta que al mejorar la rapidez de la atención, se optimizaría el servicio y la satisfacción al cliente.

No. 13 Sobre los principales problemas y causas que en las empresas de servicios tecnológicos impiden la correcta implementación del servicio al cliente, se obtuvo una respuesta que la poca capacitación del personal en un 42.67% es uno de los principales problemas y causas que impiden la correcta implementación del servicio al cliente, la mala atención en un 20.67% es la que ocupa el segundo lugar y un 13.33% cree que es necesario contar con más personal en atención al cliente. Vale resaltar que la falta de capacitación del personal es uno de los principales problemas que se detectó con las personas entrevistadas sobre una buena implementación del servicio al cliente.

No. 14 El 99.33% indicaron que si es necesario implementar un plan estratégico para optimizar el servicio al cliente en las empresas que brindan servicios tecnológicos y un 0.67% reconoció que tal vez se mejoraría. Es muy trascendental tomar en cuenta las molestias de los clientes y tomar en cuenta que una buena atención mejorará el prestigio de la empresa y logrará optimizar este servicio para poder atraer más clientes.

No.15 De las 150 personas encuestadas un 73.33% respondieron que si es importante la atención al cliente en las empresas que brindan servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala, un 26% resaltaron que muy importante. Al observar estas respuestas se hace notar que una buena atención es fundamental al prestar un servicio, buscar la forma en que la marca se posicione en la memoria de los clientes. Al trabajar con una buena atención al cliente, se puede marcar una diferencia con la competencia.

3.2. Hallazgos y análisis general

Las empresas de servicios tecnológicos están en aumento, y la competencia cada día es mayor.

En el servicio a los clientes hay que entregar productos que tengan alta calidad, por la exigencia de los clientes, en la actualidad no toman en cuenta únicamente el precio, exigen servicios óptimos y una rápida solución a sus problemas.

Son ampliamente conocidos por los usuarios, cada uno de los servicios que prestan las empresas, en las que les resolvieron los problemas de una forma amable, cordial y respetuosa.

Uno de los mayores problemas detectados en este análisis, es el tiempo de espera para ser atendidos, debilidad que incomoda al cliente sobre la atención, la mayoría de los encuestados propone que se mejore en esta situación.

Otro aspecto negativo, según la percepción de los entrevistados, es la falta de capacitación a los empleados que prestan los servicios y esto provoca la problemática de una atención apropiada.

El personal de atención al cliente, debe saber que hay que brindar una atención rápida, con cortesía, proporcionar una buena información y dar soluciones que dejen satisfecho al cliente.

La capacitación del personal es una eficaz herramienta de marketing y se convierte en una ventaja competitiva que ayuda a diferenciarse de otras empresas en el mercado.

3.3. Conclusiones

1. Las empresas que prestan servicios tecnológicos en la ciudad de Guatemala, deben implementar un plan estratégico para mejorar el servicio a sus clientes, así mantener un control en la calidad que los clientes requieran.
2. Los empleados deben estar motivados e identificados con la empresa para que prestan una excelente atención y servicio al cliente.
3. La implementación de una capacitación constante para los empleados va a producir un mejor servicio al cliente, así como una comunicación efectiva entre el consumidor y empresa, para lograr la satisfacción del servicio prestado.
4. Que los empleados pongan en práctica las normas que regulan a las empresas, para establecer un efectivo servicio al cliente, que exista la satisfacción de los ejecutivos y así los empleados tengan una productividad más alta.
5. Se realiza una planeación estratégica que propone destrezas específicas para los empleados de las empresas que prestan los servicios tecnológicos, para corregir los procedimientos, logística y cumplir con los estándares de calidad, así superar las expectativas de los clientes.

Referencias

Koontz H., Weihrich H. & Cannice. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Información y atención al cliente. (2019, 16 de agosto). *En Comercio y marketing*. Recuperado de <http://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>.

Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de empleo e ingresos 1-2018.

Llorente & Cuenca. (2018). *La Revolución del cliente*. Madrid, España: Uno.

Martínez, J (2017). *Dinámica de la Investigación*. (1ª. ed.) Guatemala: Publicaciones AMC.

(2019, 6 de agosto). *Planeación estratégica para el servicio al cliente* Recuperado de <http://www.herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/Planeacionestrategicaparaelservicioalcliente.aspx>

Robbins S. & Coulter M. (2014). *Administración*. (12ª ed.) México: Pearson.

Tschohl J. (2014). *Servicio al cliente, técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficio*. (10ª ed.) Estados Unidos de América: Service Quality Institute Latin América.

Anexos

Anexo No. 1

Cuestionario



Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Tema: Planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala.

Encuesta de Investigación

La siguiente encuesta es realizada con fines académicos, para recolectar información acerca de la planeación estratégica para optimizar el servicio al cliente, en empresas de servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala.

Fecha: / /

1. ¿Cuál es su género?

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

2. ¿Qué tipo de servicios tecnológicos utiliza?

3. Califique de 1 a 5 el grado de satisfacción del servicio tecnológico que utiliza

1) Muy Mal	2) Mal	3) Regular	4) Bien	5) Excelente

4. ¿El personal que le atendió al adquirir la compra o servicio le informó de forma amplia sobre los servicios tecnológicos que ofrece la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿Qué tipos de problemas se le han presentado en la empresa que le presta servicio tecnológico?

6. ¿Le resuelven los problemas y preocupaciones, de forma amable y con un cordial servicio?

Si		No	
----	--	----	--

7. El tiempo de atención que le brindan a su reclamo en el servicio es:

Rápido		Lento	
--------	--	-------	--

8. Califique de 1 a 5 el grado de atención recibido previo el planteamiento de su problema:

1) Muy Mal	2) Mal	3) Regular	4) Bueno	5) Excelente

9. ¿Considera que la persona que le atendió, tenía conocimiento suficiente para atender su consulta?

Si		No	
----	--	----	--

10. ¿Recomendaría utilizar los servicios tecnológicos que le ofrece la empresa que actualmente le presta el servicio?

Si		No	
----	--	----	--

11. ¿Cree que es necesario optimizar el servicio al cliente en empresas de servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala, a través de una planeación estratégica?

12. ¿En qué considera que debe mejorar el servicio al cliente en la empresa que le brinda servicio tecnológico?

13. ¿Cuáles cree que son los principales problemas y causas que en las empresas de servicios tecnológicos impiden la correcta implementación del servicio al cliente?

14. ¿Cree que al implementar un plan estratégico, se pueda facilitar y optimizar el servicio al cliente en las empresas de servicios tecnológicos?

15. ¿Cree que es importante la atención al cliente en las empresas que brindan servicios tecnológicos en la Ciudad de Guatemala?
