

**Sección: 11-2**

**Profesor: Ing. Ilma Calderón Boza**

**II Semestre 2021**

**Caso (Evaluación Sumativa II) – Valor 22%**  
**Empresas de Calidad**

**Unidad de Estudio:** Atención al cliente

**Resultado de Aprendizaje:** Desarrollar los elementos básicos del servicio a los clientes utilizados por las empresas.

Fecha de entrega: 18 Noviembre 2021

.....  
**Instrucciones:**

Debe realizar los ejercicios de manera individual, si hay estrategias sumativas iguales eso se toma como plagio y se castiga con una nota de 1.

**Reto 1 Servicio al cliente.**

Realice todo un estudio de servicio al cliente.

a. Escoja uno de los siguientes servicios:

- Uber
- Soda del colegio
- Banco Nacional de Costa Rica
- Musmanny

b. Realice una encuesta utilice el google forms o puede hacerla en físico, donde usted pueda medir la satisfacción del cliente, realice la cantidad de preguntas necesarias que usted considere para poder dar una buena medición y con bases sobre el servicio al cliente. **Debe adjuntarla al trabajo.**

c. Debe realizarle la encuesta a 15 personas.

d. Cuando tenga los resultados debe realizar todo el análisis y adjuntar los gráficos correspondientes.

e. Una vez obtenidos los resultados debe poder dar como mejorar los aspectos que obtuvieron más porcentaje negativo.

Seguir la estructura siguiente: Debe respetar la numeración de las actividades. (Debe colocarla igual).

1. Portada

2. Antecedentes de la empresa, aquí se habla de la empresa a la que se le va hacer el trabajo.

2.1 Nombre de la empresa y a que se dedica.

2.2 Ubicación y mercado (tipo de clientela).

2.3 Cantidad o tamaño de la muestra, puede obtenerla con la fórmula que le enseñaron en décimo en control o utilizar la cantidad de 15 que le determinó la docente. Además debe ubicar a qué tipo de personas le aplicó su encuesta (niños, adultos, adultos mayores, por tipo de trabajo etc.)

3. Análisis de la encuesta, aquí realizamos todo lo que se obtuvo en la encuesta realizada. Siga el ejemplo que se le da aquí.

**Pregunta 1. En su institución ¿está claramente definida la misión y la visión?**

**Tabla N°1**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	42	81%
No	10	19%
Total	52	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

**Grafico N°1**



Fuente: Tabla N°1

El 81% indican que la misión y la visión están claramente definidas en la institución, mientras que solamente un 19% marca que estas filosofías no están definidas.

4. Debe dar posibles soluciones o recomendaciones a los porcentajes más altos **negativos** resultado de la encuesta, no olvide tomar en cuenta información

dada anteriormente por la docente como la parte teórica de folletos y videos del tema de servicio al cliente.

5. Incluye la encuesta realizada en blanco.

**IMPORTANTE:** Deben adjuntar la hoja de instrumento de evaluación. La no presentación de la misma puede representar a criterio del profesor la no aceptación de su trabajo.

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**  
**II SEMESTRE 2021**

**Nombre del Estudiante:** \_\_\_\_\_

<b>Criterio</b>	<b>Logrado 3 puntos</b>	<b>En proceso 2 puntos</b>	<b>Aún no logrado 1 puntos</b>
1. Entrega puntalmente el trabajo	Entrega en la fecha y hora asignada	Entrega tarde el mismo día	Entrega el día después de la fecha asignada
2. Desarrolla la encuesta.	Encuesta bien elaborada.	Encuesta muy regular.	Encuesta no reúne las condiciones necesarias.
3. Realiza el análisis completo de la encuesta en forma correcta.	Realiza completo	Resuelve parcialmente	No resuelve en forma correcta.

4. Desarrolla estrategias de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos.	Da suficientes estrategias	Da parcialmente las estrategias	Estrategias muy pobres.
5. Incluye imágenes o documento original de la encuesta realizada.	Si la ubicó en el trabajo	Solo ubicó parte de la encuesta	Solo ubicó algunas preguntas de la encuesta
<b>TOTAL 15 puntos</b>			