



CAMPUS ITAPUA

UNIVERSIDAD CATÓLICA

"Nuestra Señora de la Asunción" Campus Universitario de Itapua



CAMPUS ITAPÚA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO FINAL DE GRADO

TÍTULO:
"ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN RESTAURANTES DEL MICROCENTRO DE LA
CIUDAD DE ENCARNACIÓN"

AUTOR:
Univ. Centurión Romero, Micaela Belén
Univ. Jaeger González, Rita María Emilia

Encarnación.- Paraguay
2022

Resumen

En todas las empresas la calidad y el servicio están íntimamente relacionadas y en este sentido una depende de la otra para poder desarrollar y mantener una base de clientes, por lo que el concepto de calidad es compartido por las mismas. El objetivo general de la investigación fue describir las estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente en tres restaurantes del microcentro de la ciudad de Encarnación en el año 2022. La metodología se enmarca dentro del nivel descriptivo, con enfoque mixto, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 3 restaurantes, donde el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Los instrumentos de recolección de datos fueron encuestas y entrevistas. Los resultados indican que los restaurantes están capacitados para resolver conflictos, buscan estrategias adecuadas como buena calidad de productos y servicios, son reconocidos por la buena comida, ambiente, y atención, por lo cual en conclusión, los restaurantes que utilizan las estrategias apropiadas como implementar acciones que favorecen la percepción positiva en cuanto a la atención al cliente, reconocen y buscan mejorar las acciones que afectan a la percepción positiva de los consumidores en cuanto a la atención del cliente y trazan planes con miras al mejoramiento de la calidad de la atención al cliente.

Palabras Claves: estrategias - satisfacción - calidad