

## EJERCICIO PRÁCTICO

Caso organizacional para definir el problema y el enfoque de investigación

### Contexto del caso

La empresa **ServiPlus Atención Integral**, dedicada a ofrecer servicios de mantenimiento y asistencia técnica para equipos electrónicos, tiene más de **8 años operando en la ciudad** y atiende principalmente a clientes particulares y pequeñas empresas.

Durante los últimos meses, la dirección de la empresa ha detectado algunos cambios preocupantes en su desempeño comercial.

Entre las principales situaciones observadas se encuentran:

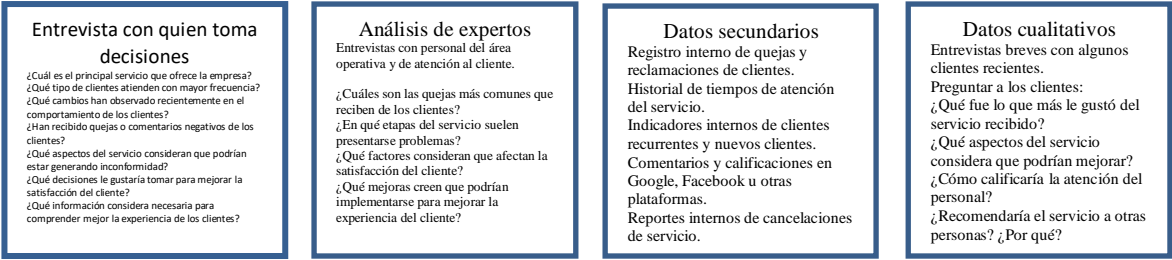
- Incremento en las **quejas de clientes** relacionadas con el servicio.
- Disminución en la **recompra de clientes frecuentes**.
- Comentarios negativos en **redes sociales y plataformas digitales**.
- Aumento en el número de clientes que **solicitan información pero no concretan el servicio**.

Aunque la empresa considera que ofrece un buen servicio, la dirección reconoce que **no cuenta con información suficiente para comprender qué está afectando la satisfacción de sus clientes**.

Por esta razón, la empresa está interesada en realizar una **investigación que permita identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente y mejorar la calidad del servicio**.

**PASO 1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

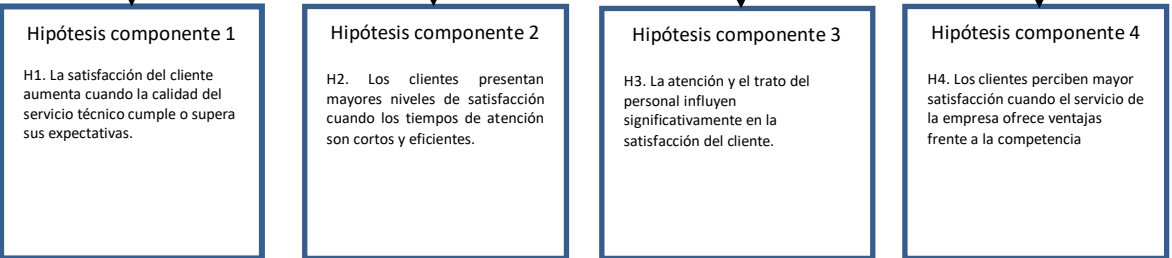
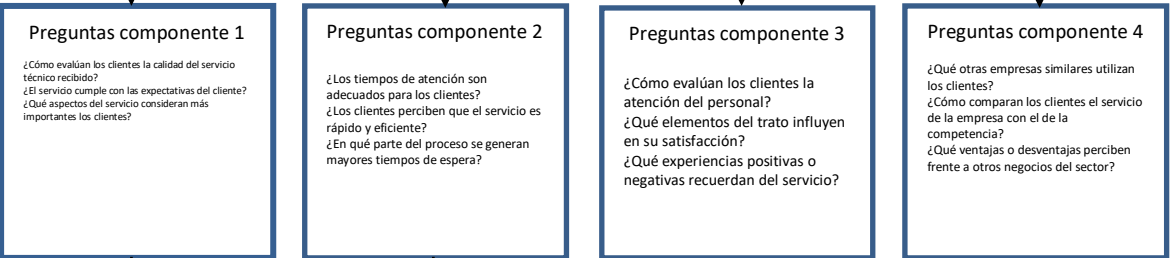
a) Actividades del análisis preliminar



b) Definición formal del problema

**Problema gerencial/administrativo**  
 ¿Cómo puede la empresa mejorar la satisfacción del cliente para incrementar la recompra del servicio y fortalecer la fidelización de sus clientes?

**Problema de investigación**  
 Determinar los factores que influyen en la satisfacción del cliente en los servicios que ofrece la empresa



PASO 2. DISEÑO DEL ENFOQUE DEL PROBLEMA

