

# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA**



**INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLÓGICO TENA**  
Tecnología, Innovación y Desarrollo

## **INFORME DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCION DE CLIENTE Y ESTRATEGIAS PARA EL BALNEARIO “SAN FRANCISCO”**

**AUTORA: ANAHI ALEXANDRA ANDI GREFA**

**2024-IIS**

# INDICE

Introducción .....	3
Objetivos .....	4
Resultados Relevantes.....	5
Estrategias .....	6
Estrategia 1.....	6
Estrategia 2.....	8
Estrategia 3.....	10
Estrategia 4.....	12
Estrategia 5.....	13
Presupuesto General .....	15
Conclusiones: .....	16
Recomendaciones: .....	16

## INTRODUCCIÓN



El Balneario San Francisco, creado como un emprendimiento familiar, se encuentra ubicado en la comunidad de Atacapi, Cantón Tena, Provincia de Napo, este destino invita a turistas locales, nacionales e internacionales a disfrutar de un espacio de relajación que

combina la riqueza natural y cultural de la Amazonía el balneario ofrece una experiencia que conecta a los visitantes con la tranquilidad y la belleza del entorno natural.

El balneario San Francisco no solo es un espacio de recreación y descanso, sino también un punto clave para impulsar el turismo sostenible en la ciudad. Sin embargo, como parte de su crecimiento y proyección, es fundamental desarrollar estrategias que fortalezcan su reconocimiento, realcen su atractivo visual de modo que estas acciones permitirán posicionarlo como un destino turístico destacado y ampliamente reconocido en el Cantón Tena.

El presente informe tiene como finalidad analizar la satisfacción del cliente, se presenta este documento que recopila y analiza información sobre la satisfacción del cliente, este análisis se fundamenta en encuestas aplicadas a la ciudadanía del Cantón Tena, identificando tanto los aspectos negativos como los aspectos más valorados. A partir de los resultados obtenidos, se desarrollan estrategias y buenas prácticas enfocadas en áreas clave, estas propuestas buscan contribuir al mejoramiento del balneario, con el objetivo de fortalecer su reconocimiento y posicionarlo como un destino turístico destacado.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Presentar los resultados obtenidos de la evaluación de satisfacción de los clientes del balneario San Francisco, destacando los aspectos clave de su experiencia.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar las preguntas que tuvieron mayor relevancia en la investigación.
- Analizar los resultados relevantes obtenidos de la encuesta.
- Proponer estrategias adecuadas para mejorar los servicios ofrecidos en el balneario San Francisco.

## RESULTADOS RELEVANTES

<b>Categoría</b>	<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Bueno (Satisfecho)</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo (Insatisfecho)</b>	<b>Análisis</b>
<b>Recepción y Atención</b>	Bienvenida del personal	37,20%	7,30%	0,80%	Buena atención por parte del personal, pero un porcentaje menor demuestran que están insatisfechos.
	Puntualidad y eficiencia del personal	38%	7,90%	0,80%	La mayoría está satisfecha, pero tiene un bajo porcentaje de insatisfacción que se debe tomar en cuenta para mejorarlas.
<b>Infraestructura y comodidad</b>	Calidad de las instalaciones	25,90%	24,30%	15,40%	Se tiene un porcentaje considerable que califica como insatisfecho.
	Limpieza y mantenimiento	27%	24,30%	15,40%	Mejoras en limpieza y mantenimiento necesarias.
<b>Costo y Accesibilidad</b>	Precio de la entrada	28,90%	7,90%	31,20%	Precio general desacuerdo en muchos clientes.
<b>Señalización</b>	Facilidad para ubicarse dentro del balneario	8,10%	16%	63,10%	Área crítica de mejora, la mayoría considera que es deficiente.
<b>Tiempo de espera</b>	Accesibilidad y rapidez en el servicio	31,40%	46,90%	8,60%	El tiempo de espera es mayormente regular, se puede optimizar
<b>Experiencia General</b>	Satisfacción con la experiencia	42,70%	39%	7,90%	La mayoría está satisfecha, pero hay margen de mejora

## ESTRATEGIAS

### **ESTRATEGIA 1: Promoción y Publicidad**

**Justificación:** El 47,6% de las personas conoce el balneario por la red social Facebook, pero no tiene presencia en otras plataformas lo que muestra su gran potencial como canal de promoción, por lo cual se propone las siguientes estrategias

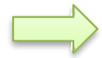
Comparte en Facebook fotos y videos del balneario, como las instalaciones, el paisaje, los servicios, y las actividades



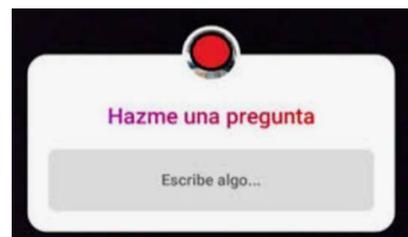
Hacer uso de plataformas Tiktok, Instagram, para publicar contenido atractivo



Comparte fotos y videos del balneario, destacando sus instalaciones, eventos paisajes



Realizar preguntas y trivias para interactuar con los seguidores, para mantener activas las redes sociales y sobre todo mantener al cliente interesado



### ¿Para qué me sirven las redes sociales en mi emprendimiento?

Las redes sociales van a permitir que más personas conozcan el balneario “San Francisco”, incluso aquellos que no están en la provincia o fuera del país, a través de las publicaciones atractivas, llamaran la atención del cliente y se van a dar a conocer. Esto ayudará a posicionarlo como un destino ideal para disfrutar.

#### USOS DE CADA RED SOCIAL:

 <b>FACEBOOK</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comparte fotos del balneario, horarios de atención, precios, ubicación y servicios</li><li>• Anuncia promociones, actividades especiales</li></ul>	 <b>TIK TOK</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Muestra videos del balneario, con musica y efectos</li><li>• Usa sonidos populares para atraer más clientes</li><li>• Interactua con la audiencia respondiendo a los comentarios mediante videos</li></ul>	 <b>INSTAGRAM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sube las mejores fotos del balneario, sus paisajes y actividades.</li><li>• Comparte contenido en las historias</li><li>• Invita a colaboradores que promocionen el lugar</li></ul>
---	--	--



## ESTRATEGIA 2

### Atención y eficiencia

**Justificación:** El 7.9% de los encuestados califica la puntualidad y eficiencia del personal como Regular, lo que indica que existen oportunidades para implementar mejoras. específicas en estos aspectos, aunque el porcentaje de calificaciones es bajo, representa una preocupación que debe ser atendida para asegurar una satisfacción plena de los visitantes.

#### ¿Qué es Atención al Cliente?

Es el conjunto de acciones y estrategias que una empresa utiliza para interactuar con sus clientes, resolver dudas, atender necesidades y ofrecer un servicio de calidad.

#### ¿Qué es eficiencia y puntualidad?

La eficiencia refiere a la capacidad de realizar tareas con el menor uso de recursos (tiempo, dinero, esfuerzo), logrando resultados óptimos y puntualidad es el hábito de cumplir con los tiempos establecidos para la entrega de un servicio o producto.

Estrategias:

Realizar talleres de atención al cliente con enfoque en amabilidad, cortesía y resolución de problemas.

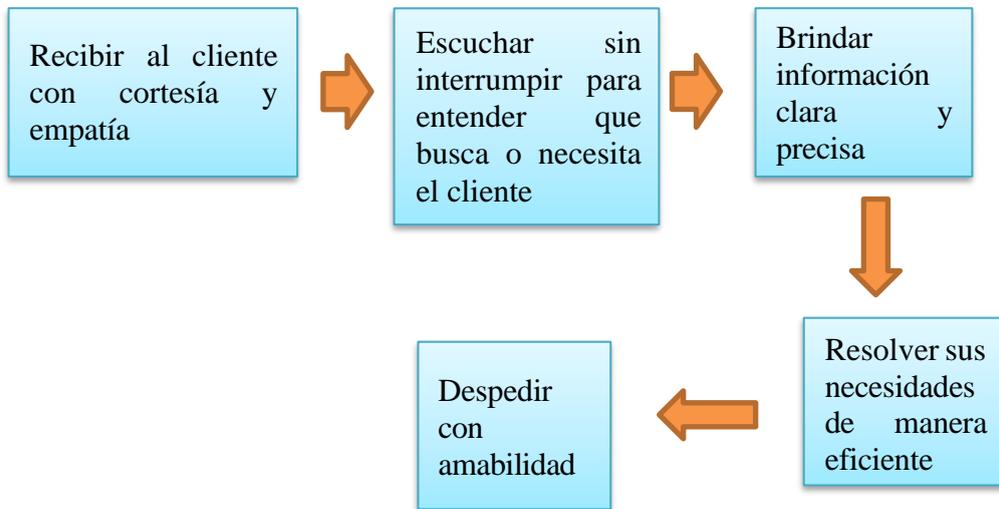
Realizar talleres de habilidades de comunicación efectiva para atender consultas y resolver inconvenientes rápidamente.

Fomentar la colaboración entre empleados para resolver problemas rápidamente.

Una atención al cliente de calidad es esencial para crear una experiencia positiva y memorable para los usuarios, capacitar al personal en habilidades clave como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de problemas, además de prepararlos para situaciones comunes, permite brindar un servicio profesional y cálido.

## ¿Cómo debo atender a un cliente?

Atender bien a un cliente implica profesionalismo, empatía y eficiencia, se debe seguir estos pasos:



La implementación de pasos claros en el proceso de atención, desde la llegada hasta la despedida del cliente, asegura que cada interacción se maneje con eficacia y sin omisiones.

## Estándares de servicio

La implementación de un protocolo también afecta de manera positiva en la experiencia del cliente. Por la tanto se establece la siguiente medida de protocolo.

Establecer un protocolo estándar de recepción (sonrisa, saludo personalizado, orientación inicial) para asegurar una experiencia Agradable.



Garantizar que todos los empleados estén fácilmente identificables con sus respectivos uniformes y credenciales





## ESTRATEGIA 3: Mantenimiento y Limpieza.

**Justificación:** El 15,4% de las personas encuestadas califican como Malo el mantenimiento de las instalaciones del balneario por lo cual se propone las siguientes estrategias.

- Establecer un cronograma de mantenimiento y limpieza en áreas específicas como baños, vestidores, caminos, áreas recreativas, áreas de descanso.

HORARIO	L	M	M	J	V	S	D
Limpieza área de baños, área de descanso, recogida de basura	8:00 A 9:00 AM		8:00 A 9:00 AM 4:00 A 5:00 PM		8:00 A 9:00 AM 4:00 A 5:00 PM	8:00 A 9:00 AM 4:00 A 5:00 PM	8:00 A 9:00 AM 4:00 A 5:00 PM
Mantenimiento de áreas recreativas, caminos.	10:00 A 12:00 AM			3:00 A 5:00 PM			

Actividades/días	L	M	M	J	V	S	D
Limpieza área de baños, área de descanso, recogida de basura	x		x		x	x	x
Mantenimiento de áreas recreativas, caminos.	x			x			

- Colocar contenedores de basura en puntos estratégicos y controlar que se vacíen regularmente.

Ubicación Recomendada
Zonas recreativas, vestidores, entradas principales
Áreas de descanso
Baños, entradas principales

- Utilizar productos recomendables para la limpieza.

Área	Productos Recomendados	Uso Específico
Baños	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfectante con cloro</li> <li>• Limpiador de inodoros</li> <li>• Detergente</li> <li>• Fundas de basura</li> <li>• Guantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinfectar inodoros, lavamanos y pisos</li> <li>• Mantener un buen aroma</li> <li>• Uso para los botes de basura</li> </ul>
Vestidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiador multiuso</li> <li>• Trapeadores y paños de microfibra</li> <li>• Escobas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar humedad y olores</li> </ul>
Camino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escobas de cerdas duras</li> <li>• Machetes</li> <li>• Rastrillo para hojas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barrer hojas y polvo</li> <li>• Mantener caminos libres de hierbas</li> </ul>
Áreas de descanso (sillas, mesas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiador multiuso</li> <li>• Toallas de microfibra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar, desinfectar mesas y sillas</li> <li>• Retirar polvo y suciedad.</li> </ul>

Una limpieza adecuada dentro del balneario es esencial para que se mantenga en buen estado y funcionales, además para ofrecer una experiencia satisfactoria y segura a los clientes



## ESTRATEGIA 4: Precio de entrada al balneario.

**Justificación:** El 31,41% considera que el precio de la entrada no es justo en relación con la experiencia recibida. Debido a que existe competencia en el sector y la mayor parte de los clientes prefieren ir a lugares donde no se le cobre la tarifa.

Explicar de manera transparente a los visitantes el propósito del precio.



Destaca como ese monto se utiliza para mantener y mejorar las:

- Instalaciones,
- Asegurar la limpieza
- preservar el entorno

Ofrece un descuento para grupos o familias.



Destaca donde los servicios gratuitos estén disponibles para todos los miembros

Ofrecer ofertas en ciertos días de la semana de entrada gratuita para hacer que la tarifa se vea más atractiva.



- Por ejemplo, proponer que los días viernes la entrada es gratuita .
- Proponer que la entrada es gratis para niños menores de 12 años.

Ofrecer actividad adicional por 0,50



- Acceso gratuito a la actividad de mesa de billar
- Acceso gratuito para acceder a un balón de futbol o vóley
- Acceso a internet gratis

Estas estrategias pueden hacer que los clientes perciban un mayor valor en el precio de la entrada y prefieran visitar el lugar a pesar de la competencia.



## ESTRATEGIA 5 : Señalización interna del balneario.

**Justificación:** El 63,1% calificó la señalización del balneario como "mala", indicando un área crítica de mejora. Por lo tanto, se establecen las siguientes estrategias para su mejora.



Incluir iconos para representar servicios como baños, área de estacionamiento, área descanso, etc para que sea comprensible para todos e incluso a los no hablan español.



Colocar las señaléticas en alturas adecuadas que sean visibles.



Instalar señalización en zonas específicas.



Las señales deben ser resistentes al clima, especialmente si son exteriores (agua, sol, viento). Considerar uso de materiales duraderos como metal o plástico de alta calidad.

### Señaléticas recomendadas

Tipo de Señalética	Mensaje	Ubicación Recomendada
1. Señalización Informativa	"Horarios de Atención"	Entrada principal
2. Señalización Direccional	"Rio" "Baños y vestidores" "Salida" "Entrada"	Cerca de baño y vestidores Entrada y salida
4. Señalización de Prohibiciones	"Prohibido Fumar" "No arrojar basura"	Áreas comunes Rio y zonas recreativas Áreas de descanso
6. Señalización de Servicios	"Baños" "Vestidores" "Punto de venta"	Áreas de servicios
7. Señalización de Emergencia	"Punto de Encuentro" en Caso de Emergencia"	Áreas de reunión seguras

El mejoramiento de la señalización interna es fundamental para garantizar una experiencia accesible y fluida para todos los usuarios, independientemente de su idioma, capacidades físicas o conocimientos previos del lugar. La inclusión de íconos universales, el uso de materiales resistentes y la correcta colocación de las señales en puntos estratégicos contribuyen significativamente a la orientación y seguridad de las personas.

La capacitación incluye en manejo de redes sociales, atención al cliente, y limpieza y mantenimiento, dirigida al personal del balneario a que se realice una vez al año. Los Suministros de limpieza asegura la adquisición de materiales esenciales para mantener las instalaciones en óptimas condiciones y la señalización que comprende la implementación de nuevas señaléticas enfocadas en mejorar la orientación en el balneario.

### **PRESUPUESTO GENERAL**

<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Valor Unitario USD</b>	<b>Valor Total USD</b>
1	Trabajador	Capacitación, manejo de redes sociales	\$45.00	\$45.00
2	Trabajadores	Capacitación de atención al cliente	\$35.00	\$70.00
1	Trabajador	Capacitación en limpieza y mantenimiento	\$35.00	\$35.00
	Varios	Suministro de limpieza	\$80.00	\$80.00
10	unidades	Señaléticas	\$3.00	\$30.00
	Subtotal			\$260.00
	Imprevistos (10%)			\$26.00
	Total			\$286.00

#### **Resultados esperados:**

- Mejora en la promoción y visibilidad del balneario
- Atención al cliente más eficiente y de calidad
- Mayor limpieza y mantenimiento de las instalaciones
- Mayor orientación y seguridad para los visitantes.
- Incremento en la satisfacción y recomendación del balneario

## **Conclusiones:**

- Se identificaron preguntas claves que proporcionaron información valiosa sobre la percepción y satisfacción de los clientes con los servicios del balneario San Francisco, las preguntas relevantes permitieron determinar los aspectos que los visitantes consideran más importantes, como la calidad del servicio, la limpieza, el precio de la entrada y las instalaciones.
- Se evidenció que la limpieza y el mantenimiento son factores clave en la satisfacción del visitante, lo que indica la importancia de reforzar estos aspectos para mejorar la experiencia de la clientela, además La competencia con otros lugares gratuitos influye en la decisión de los visitantes,
- Se propusieron estrategias enfocadas en mejorar los aspectos relevantes identificados.

## **Recomendaciones:**

- Implementar un cronograma de limpieza estructurado con personal asignado para baños, vestidores, áreas de descanso y caminos, priorizando los días de mayor afluencia.
- Ofrecer servicios adicionales sin costo extra como áreas de descanso más cómodas, actividades recreativas, para hacer que la tarifa de entrada sea más atractiva en comparación con lugares gratuitos.
- Habilitar un buzón de sugerencias para seguir identificando aspectos a mejorar en la experiencia del cliente.