|  |  |
| --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** |
|  | **No. Ítem**: **1** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**:  |  |
| **Prueba**: Herramientas de Gestión para el Siglo XXI |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**Conoce los conceptos de las herramientas de gestión del Siglo XXI. |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:El restaurante de comidas rápidas Mostaza-Express, propiedad del señor Armando Matituy, es un pequeño local que cuenta con una gran tradición en la localidad de chapinero. El restaurante abrió en 1995 y desde entonces ha sido reconocido por los habitantes del sector por su gran nivel de atención al cliente. Sin embargo, durante los últimos meses, se han venido presentando un creciente número de quejas que coinciden con la apertura de un nuevo local en la localidad de Teusaquillo, proyecto al cual el señor Matituy está dedicando gran parte de su tiempo, por lo que ahora comparte sus horarios entre los dos locales. Normalmente, ante un reclamo por parte de un cliente (temperatura de la comida, nivel de cocción de los alimentos, etc.), el empleado consulta inmediatamente al señor Matituy y es él quien define qué hacer (normalmente se acepta el reclamo del cliente y se hace el cambio del producto por el cual se presentó la inconformidad). Sin embargo, ante la ausencia de don Armando, los empleados del restaurante necesitan contactarlo vía teléfono para pedir su aprobación ante un reclamo. |
| **ENUNCIADO**:Usted ha sido contratado como consultor y debe dar una recomendación para solucionar el problema relacionado al creciente número de quejas e inconformidades. Teniendo en cuenta los aspectos planteados en el caso. ¿Cuál sería la mejor decisión? |
| **Opciones de respuesta**1. Llevar a cabo un programa de “Coaching” en el cual el señor Matituy deberá seleccionar a uno de los empleados del local para entrenarlo en la toma de decisiones con respecto a reclamos.

 1. Utilizar la herramienta de empoderamiento “Empowerment” para que los empleados tengan la libertad de tomar decisiones acerca de los reclamos de los clientes, asegurando un mejor nivel de servicio al cliente.
2. Llevar a cabo un programa de “Mentoring” para desarrollar un gerente para el nuevo local y así el señor Matituy puede dedicarse a administrar y solucionar inconvenientes en el antiguo local como lo hacía antes.
3. El señor Matituy debería implementar un sistema de información que le permita llevar un registro de las quejas y reclamos de sus clientes a los cuales se les dará una compensación en su próxima visita al local a causa de los problemas que se presentaron con sus pedidos.
 |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** |
| Por qué NO es a: porque el “Coaching” es una disciplina por medio de la cual se incentiva al empleado para que mejore su desempeño. En este caso el problema no radica en el desempeño de los trabajadores sino en su incapacidad de tomar decisiones que permitan mejorar el servicio al cliente. |
| Por qué NO es c: porque al igual que en la opción A. el problema no radica en el desempeño de los trabajadores sino en su incapacidad de tomar decisiones que permitan mejorar el servicio al cliente.  |
| Por qué NO es d: porque esta opción requiere de una alta inversión de capital y NO satisface los requerimientos de los clientes en cuanto al nivel de servicio deseado. |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**La clave es b. porque Empowerment consiste en potenciar la motivación y los resultados de todos los colaboradores de una empresa a través de la delegación y la transmisión del poder, en el caso expuesto puede entenderse que una forma de empoderar a los empleados es otorgarles la posibilidad de tomar ciertas decisiones y ser más autónomos en su trabajo. |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: |