



**Insatisfacción del cliente**

**Efecto principal:**  
Defectos de calidad en el producto

**Causa principal:** Falta de protocolo de atención

**Causa principal:** Falta de Promociones

**Causa secundaria:** Productos defectuosos o en mal estado.

**Causa secundaria:** Falta de control de calidad en los productos

**Causa secundaria:** Falta de capacitación a los colaboradores

**Causa secundaria:** Área de Marketing no desarrollada

**Causa secundaria:** Falta de sistema de CRM

**Efecto principal:**  
Disminución de ventas

**Efecto principal:**  
Baja captación de clientes

**Efecto principal:**  
El cliente no hace las mejores referencias del producto y el servicio que se ofrece.

**Efecto secundario:**  
Pérdida de clientes

**Efecto secundario:**  
Clientes buscan los mejores productos con buenas ofertas

**Efecto secundario:** La competencia se apodera del mercado.

**Efecto secundario:**  
El producto es de baja calidad para el cliente

**Efecto secundario:**  
El servicio brindado no es la mejor referencia.