



**FACULTAD INGENIERIA  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
PREGRADO  
BOGOTÁ D.C.**

**LICENCIA CREATIVE COMMONS:** Atribución no comercial sin derivadas 2.5 Colombia (CC BY –NC-ND 2.5).

**AÑO DE ELABORACIÓN:** 2018

**TÍTULO:** Propuesta de estrategia de mejoramiento del servicio al cliente en empresas pymes en Bogotá

**AUTOR (ES):** Gomez Montoya, Karen Patricia y Martinez Laguna Alvaro Enrique

**DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):** Muriel Perea, Yasser de Jesus

**MODALIDAD:** Visita Tecnica Internacional

**PÁGINAS:** 116 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 2 **FIGURAS:** 15 **ANEXOS:** 7

**CONTENIDO:**

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES DE SERVICIO AL CLIENTE EN MEXICO
3. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS PYMES DE BOGOTÁ
4. ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE ASEQUIBLES A LAS EMPRESAS PYMES DE BOGOTÁ
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

**DESCRIPCIÓN:** Una de las principales causas por las que los clientes dejan de comprar a una determinada empresa es debido a la mala atención y seguimiento a las solicitudes interpuestas apoyados a la falta de canales de comunicación

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

RIUCaC

disponibles para poder elevar sus inconformismos, en el presente trabajo se investigó cómo es posible aplicar estrategias que mejoren el servicio al cliente y que además sean asequibles a las PYMES en Bogotá.

**METODOLOGÍA:** Se seleccionaron tres (3) empresas de diferentes sectores económicos en Bogotá. Para seleccionar las personas a encuestar se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico discrecional o por juicio. En la visita a México se recolectaron datos de 4 empresas e instituciones educativas. Con esta información se hizo un comparativo del estado actual y las brechas, de las PYMES en Bogotá frente a las buenas prácticas en México. Finalmente, se generó una propuesta de aplicación de una estrategia tendiente a mejorar el servicio al cliente, teniendo en cuenta que fuera asequible para las PYMES en Bogotá.

**PALABRAS CLAVE:** EMPRESAS PYME EN BOGOTÁ, ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO, PYMES, SERVICIO AL CLIENTE.

### CONCLUSIONES:

- La investigación realizada demuestra que es posible aplicar estrategias de mejoramiento de servicio al cliente, asequibles a las PYMES en Bogotá debido a que existen en el mercado herramientas gratuitas y de fácil acceso.
- El levantamiento de información en ambientes de desarrollo externo realizado en México, permitió evidenciar que la brecha entre Colombia y este país respecto a las herramientas usadas de servicio al cliente no presentan grandes diferencias.
- El uso de la tecnología por empresas en México orientada a los clientes, les ha permitido mantenerlos más cercanos al disponer de más canales de comunicación más asequibles como aplicaciones móviles que les permiten interactuar más cómodamente.
- Existen mecanismos para evaluar el servicio recibido, sin embargo, ni en las empresas mexicanas ni en las colombianas se cuenta con herramientas suficientes para generar trazabilidad.
- En el mercado cuenta con tecnología de fácil acceso para manejo de PQRSF los cuales son desconocidos por las empresas y están en continuo desarrollo.



- Existen herramientas asequibles a las organizaciones que pueden aportar un valor agregado al servicio suministrado y que permite mantener los niveles de servicio en crecimiento al permitirle a los clientes calificar el servicio recibido para su posterior análisis y planes de mejora.
- Poner a disposición nuevos canales de comunicación en las empresas por los cuales los clientes puedan manifestar sus inconformismos no es suficiente si no se cuenta con personal idóneo para su atención.
- La implementación de las herramientas chatbot y osTicket se facilitan para las PYMES debido a que son de libre acceso y están en la nube.

#### **FUENTES:**

ACOFI. Definición de innovación. [En línea], Bogotá: ACOFI. [citado 16 noviembre, 2017] <URL: [http://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](http://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)>

ANIF, Gran Encuesta Pyme. [En línea], SL: PUBLICACIONES. [citado 20 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: [http://www.anif.co/sites/default/files/publicaciones/gepnacional\\_ii-17.pdf](http://www.anif.co/sites/default/files/publicaciones/gepnacional_ii-17.pdf)>

APRENDIENDOCALIDAD. Calidad. [En línea], SL: APRENDIENDOCALIDAD. [citado 20 febrero, 2018]. Disponible en Internet: URL: <https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon/>>

CABRERA, Henry Ricardo. Aplicación de un procedimiento de mejora a procesos ordenados secuencialmente a partir de métodos multicriterios. 2009. 119p.

CONCEPTODEFINICION. Definición de Cliente. [En línea], SL: CONCEPTODEFINICION. [citado 16 noviembre, 2017] <URL: <http://conceptodefinicion.de/cliente/>>

CHATFUEL, What We Do. [En línea], SL: CHATFUEL. [citado 06 abril, 2018], Disponible en Internet: <URL: <https://chatfuel.com/about-us.html>>

CRECENEGOCIOS. Definición de benchmarking. [En línea], SL: CRECENEGOCIOS. [citado 16 noviembre, 2017] <URL: <https://www.crecenegocios.com/que-es-y-como-aplicar-el-benchmarking/>>



DEFINICION.DE. Definición de Marketing. [En línea], SL: DEFINICION.DE. [citado 16 noviembre, 2017] <URL: <https://definicion.de/marketing/>>

-----. Definición de postventa. [En línea], Bogotá: DEFINICIÓN.DE. [citado 20 febrero, 2018] <URL: <https://definicion.de/posventa/>>

-----. Definición de productividad. [En línea], SL: DEFINICIÓN.DE. [citado 16 noviembre, 2017] <URL: <https://definicion.de/productividad/>>

DESDELINUX, osTicket: El Mejor Open Source Ticket System. [En línea], SL : DESDELINUX. [citado 25 abril, 2018], Disponible en Internet: <URL: <https://blog.desdelinux.net/open-source-ticket-system/>>

DERECHO. Definición de queja. [En línea], SL: DERECHO. [citado 16 noviembre, 2017], Disponible en Internet: <URL: <https://www.derecho.com/c/Queja>>

DIFERENCIA ENTRE. Diferencia entre queja y reclamo. [En línea], SL : DIFERENCIA ENTRE. [citado 16 noviembre, 2017], Disponible en Internet: <URL: <https://www.diferencia-entre.com/diferencia-entre-queja-y-reclamo/>>

DINERO, La revolución de las "Big Little" colombianas. [En línea], Bogotá : DINERO. [citado 20 febrero,2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.dinero.com/edicion-impresacaratula/articulo/crecimiento-importancia-pymes-economia-colombiana/213537>>

-----, Maestro de maestros Peter Drucker. [En línea], Bogotá: DINERO. [citado 20 febrero,2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.dinero.com/edicion-impresamanagement/articulo/maestro-maestros-peter-drucker/31131>>

-----. Creación de empresas y comercios creció 8% en Bogotá. [En línea], Bogotá: DINERO. [citado 18 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/creacion-de-empresas-en-bogota-en-el-2017/254679>>

-----. Una pyme colombiana genera 5 veces menos valor agregado que una gran empresa. [En línea], Bogotá: DINERO. [citado 18 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.dinero.com/empresas/articulo/productividad-de-las-pymes-manufactureras-en-colombia/252916>>



EL ECONOMISTA, Qué es un bot. [En línea], SL : EL ECONOMISTA,. [citado 06 abril, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.economista.es/tecnologia/noticias/7488529/04/16/Que-son-exactamente-los-chatbots-y-para-que-sirven.html>>

ELEGIR CRM. Definición de CRM. [En línea], SL: ELEGIR CRM. [citado 19 febrero, 2018]. Disponible en Internet: <URL: <https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>>

FECOLPER, Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales. [En línea], Bogotá : FECOLPER. [citado 26 abril, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://fecolper.com.co/ley-1581-de-2012-proteccion-de-datos-personales/>>

GODET, Michel. De la anticipación a la acción: Barcelona: Editorial Marcombo, 1993. 360p.

INNOVAN. Definición de omnicanal. [En línea], SL: INNOVAN. [citado 16 noviembre, 2017], Disponible en Internet: <URL: <http://www.innovan.do/2015/04/12/que-es-omnicanal-definicion/>>

KOTLER, Philip. Dirección de marketing: Ciudad de México: Editorial Pearson, 2012. 808p.

-----, Philip. Dirección de marketing: Ciudad de México: Editorial Pearson, 2012. 808p.

MONOGRAFIAS, Evolución de la calidad. [En línea], SL: MONOGRAFIAS. [citado 20 febrero,2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.monografias.com/trabajos99/evolucion-calidad/evolucion-calidad.shtml>>

PABLOGIUGNI. Los Principios básicos. [En línea], SL : PABLOGIUGNI. [citado 20 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>>

PADILLA, Lillian. “LEAN MANUFACTURING MANUFACTURA ESBELTA/ÁGIL”,2010. [En línea], SL: UDESPROCESOS. [citado 20 febrero,2018], Disponible en Internet: <URL:



<http://files.udesperosos.webnode.es/200000028-6743f683e7/manufactura%20esbelta%20toyota.pdf>>

PORTAFOLIO, Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial. [En línea], Bogotá: PORTAFOLIO. [citado 18 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>>

PORTER, M. E. KRAMER, Mark. (1999) Philanthropy's New Agenda: Creando Valor. Harvard Business Review, Nov. 1999.

QUESTIONPRO. Definición de experiencia del cliente. [En línea], SL: QUESTIONPRO. [citado 16 noviembre, 2017] <URL: <https://www.questionpro.com/blog/es/experiencia-del-cliente-que-es/>>

SCIENCEDIRECT. Análisis de causas raíz. Una herramienta útil para la prevención de errores. [En línea], SL: SCIENCEDIRECT. [citado 16 noviembre, 2017], <URL: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X08747262>>

SIC, Estatuto del Consumidor. [En línea], Bogotá: SIC. [citado 20 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.sic.gov.co/estatutos-consumidor>>

----- . Protección del consumidor. [En línea], Bogotá: SIC. [citado 22 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://www.sic.gov.co/proteccion-del-consumidor>>

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA. Dirección de RRHH. [En línea], SL : Análisis de la conducta humana (teorías). [citado 21 abril, 2018]. Disponible en Internet: <URL: <https://www.coursehero.com/file/10968311/tema6>>

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS. Definición de autogestión. [En línea], Bogotá: UNIVERSIDAD SANTO TOMAS. [citado 16 noviembre, 2017] <URL: [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento\\_cooperacionydesarrollo\\_blancarestrepo/autogestin.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/2momento_cooperacionydesarrollo_blancarestrepo/autogestin.html)>

WORLD BANK. Worldwide Governance Indicators. [En línea], Washington: WORLD BANK. [citado 18 febrero, 2018], Disponible en Internet: <URL: <http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#home>>

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN  
- RAE -**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

RIUCaC

**LISTA DE ANEXOS:**

- Anexos A. Encuesta de Aplicada
- Anexos B. Ficha técnica encuesta
- Anexos C. Respuestas México Encuesta de Aplicada
- Anexos D. Manual de configuración Chatbot de Facebook – Chatfuel
- Anexos E. Manual de Instalación y configuración OsTicket
- Anexos F. Manual de usuario operador osTicket
- Anexos G. Manual de usuario final osTicket