



Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.

Trabajo fin de estudio presentado por:	Michelle Alejandra Bermúdez Veronica Palacio Villada
Tipo de trabajo:	Trabajo fin de Máster
Director/a:	Yazmid Adriana Carrillo Barbosa
Fecha:	26 de Marzo de 2026

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

Índice

1 Resumen	3
2 Abstract	4
3 Introducción	5
3.1 Objetivo General	5
3.2 Objetivos Específicos	6
3.3 Metodología	6
3.3.1 Identificación y Análisis del Problema	6
3.3.2 Planificación de la Solución	7
4 Identificación y descripción un problema al interior de la organización	7
4.1 Descripción de la empresa a intervenir	8
4.1.1 Misión	8
4.1.2 Visión	8
4.1.3 Mapa de procesos	8
4.1.4 Descripción del proceso a intervenir	9
4.1.5 Descripción del problema que presenta el proceso	9
5 Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	11
5.1 Establecimiento de objetivos	11
5.2 Descripción de la solución	11
5.3 Secuencia de actividades para ejecución de la solución	11
5.4 Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	12
6 Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.	13
6.1 Alcance final de la solución	13
6.2 Identificación de responsables de las actividades para ejecución	13
6.3 Cronograma de ejecución	14
6.4 Presupuesto	14
7 Referencias bibliográficas	16

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

1. Resumen

El presente proyecto tiene como propósito optimizar el proceso de atención al cliente en la empresa ServiTech Solutions S.A.S., a partir de la identificación de fallas en la gestión de solicitudes que afectan directamente los tiempos de respuesta y la satisfacción de los usuarios. A través de un enfoque de investigación-acción, se analizó el funcionamiento actual del proceso, permitiendo evidenciar la existencia de cuellos de botella asociados principalmente a actividades manuales, falta de estandarización y debilidades en el seguimiento de las solicitudes.

Con base en este diagnóstico, se propone una alternativa de mejora orientada a la estructuración del proceso mediante la definición clara de roles, la estandarización de procedimientos y la implementación de indicadores de desempeño que faciliten el monitoreo y control de la gestión. Asimismo, se plantea el uso de herramientas que permitan mejorar la trazabilidad de la información y optimizar la toma de decisiones.

Se espera que la implementación de esta propuesta contribuya a la reducción de los tiempos de respuesta, al fortalecimiento de la eficiencia operativa y a la mejora en la calidad del servicio, generando un impacto positivo en la experiencia del cliente y promoviendo una cultura de mejora continua dentro de la organización.

Palabras clave:

gestión de procesos, atención al cliente, mejora continua, indicadores de desempeño, eficiencia operativa.

2. Abstract

The objective of this project is to optimize the customer service process at ServiTech Solutions S.A.S. by identifying deficiencies in request management that directly impact response times and user satisfaction. Using an action-research methodology, the current process was analyzed, revealing bottlenecks primarily stemming from manual workflows, a lack of standardization, and shortcomings in request tracking.

Based on this diagnostic, an improvement initiative is proposed, focusing on process restructuring through clearly defined roles, standardized procedures, and the implementation of key performance indicators (KPIs) to facilitate effective management oversight and control. Additionally, the implementation of tools to enhance information traceability and optimize decision-making is recommended.

The implementation of this proposal is expected to contribute to a reduction in response times, the strengthening of operational efficiency, and the enhancement of service quality, generating a positive impact on the customer experience and promoting a culture of continuous improvement within the organization.

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

Keywords:

process management, customer service, continuous improvement, performance indicators, operational efficiency.

3. Introducción

Hoy en día las organizaciones actuales buscan estar en entornos cada vez más competitivos, con enfoques de gestión por procesos, en ellos, la eficiencia de los procesos internos juega un papel fundamental para garantizar el buen desempeño operativo y la satisfacción del cliente. El enfoque de gestión por procesos se ha consolidado como una herramienta clave para analizar el desarrollo de las actividades organizacionales, identificar fallas y proponer mejoras orientadas a la optimización de resultados (Deloitte, 2021; McKinsey & Company, 2021).

De la misma forma una adecuada gestión de procesos permite reducir los tiempos de respuesta, para de esta manera mejorar la calidad del servicio y fortalecer la experiencia del cliente, convirtiéndose en un factor determinante para ser competitivos con otras organizaciones (Grönroos, 2020). En este sentido, el análisis y rediseño de procesos continúa siendo una estrategia fundamental para incrementar la productividad y la eficiencia, integrando enfoques tradicionales con nuevas tendencias centradas en el cliente y la innovación.

En este contexto, la atención al cliente se consolida como un proceso estratégico dentro de las organizaciones, especialmente en empresas que prestan servicios tecnológicos o de soporte. La rapidez y efectividad en la respuesta a las solicitudes de los usuarios influyen directamente en la percepción de la calidad del servicio y en la experiencia del cliente (PwC, 2021; Salesforce, 2022). de esta manera se ha evidenciado que una gestión eficiente de la atención al cliente contribuye significativamente a la satisfacción y fidelización de los usuarios (Fornell et al., 2020; Parasuraman et al., 1998).

A partir de esta perspectiva, el presente proyecto de aplicación se centra en el análisis de un problema identificado en el proceso de atención al cliente de la empresa ServiTech Solutions S.A.S., relacionado con retrasos en la gestión y respuesta de las solicitudes realizadas por los usuarios. Esta situación afecta la eficiencia del proceso y puede impactar negativamente la experiencia del cliente y la percepción del servicio prestado por la organización.

Para abordar esta problemática, el trabajo se desarrolla bajo el enfoque de investigación-acción, el cual permite estudiar situaciones reales dentro de una organización y generar propuestas de mejora a partir del análisis de los procesos. De acuerdo con Lewin (1946), este enfoque combina el análisis de una situación problemática con la intervención práctica orientada a generar cambios dentro de un contexto organizacional, el proyecto tiene como propósito analizar el problema identificado dentro del proceso de atención al cliente, comprender sus causas y establecer las bases para el diseño de una propuesta de solución orientada a mejorar la gestión de las solicitudes y optimizar el desempeño del proceso.

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

3.1. Objetivo General

Desarrollar una propuesta de solución operativa orientada a reducir los retrasos en la gestión de solicitudes dentro del proceso de atención al cliente de la empresa ServiTech Solutions S.A.S., con el fin de mejorar la eficiencia del proceso y la calidad del servicio prestado a los clientes.

3.2. Objetivos Específicos

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos:

1. Analizar el proceso de atención al cliente de la empresa ServiTech Solutions S.A.S., con el fin de identificar las causas que generan retrasos en la gestión de solicitudes.
2. Identificar los factores operativos que afectan la eficiencia del proceso de gestión de solicitudes dentro del área de atención al cliente.
3. Diseñar una propuesta de mejora orientada a optimizar la gestión de solicitudes y reducir los tiempos de respuesta a los clientes.
4. Evaluar el impacto potencial de la solución propuesta en la eficiencia del proceso y en la calidad del servicio prestado.

3.3. Metodología

Se utilizó el enfoque de investigación-acción para diseñar este proyecto, ayudando al equipo de estudiantes y al profesor asesor a trabajar continuamente juntos para co-crear y probar el modelo de colaboración. Esta metodología facilitó un proceso de búsqueda sistemática para identificar problemas, formular hipótesis y aplicar soluciones en un contexto real, modificando estrategias a medida que el proyecto se desarrollaba. La investigación-acción ofreció un marco flexible y participativo para llevar a cabo una intervención integral, construyendo una intervención robusta que pudiera generar resultados reales.

La metodología del proyecto consta de tres fases progresivas que abordan diferentes partes de la intervención. El problema organizacional fue definido y evaluado en la primera etapa, incluyendo una misión, visión y descripción del proceso de la organización detalladas y específicas. El plan para la solución fue la segunda etapa, definiendo objetivos específicos y medidas que abordarán el problema. En la tercera etapa, se establecieron aspectos operativos como el cronograma, el presupuesto y los roles.

3.3.1. Identificación y Análisis del Problema

Se analizó el proceso de servicio al cliente en la organización, lo que ayudó a identificar y analizar el problema. En la revisión del flujo de actividad del proceso, se observaron retrasos en la gestión de solicitudes y la asignación de casos al personal adecuado.

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

Se notó que el registro y seguimiento de solicitudes se realiza manualmente, lo que complica el control de los tiempos de respuesta y las operaciones del equipo de servicio al cliente. Como resultado, estas situaciones retrasan la resolución de solicitudes y afectan la eficiencia del proceso.

Este proceso analítico inicial determinó que el retraso en la gestión de solicitudes presenta un desafío en la organiza

3.3.2. Planificación de la Solución

La segunda etapa consistió en el desarrollo de un plan de acción donde se definieron los objetivos seguidos por el proceso de identificación de formas para mitigar el problema identificado. Esta fase involucra la formulación de un enfoque de implementación coordinado y estructurado que ayudaría a lograr los objetivos previstos y maximizar la eficiencia dentro del proceso de intervención, a través de la sistematización del plan de acción. La gestión cuidadosa de actividades y recursos fue necesaria para lograr una implementación adecuada y efectiva de las medidas.

3.3.2.1. Definición de Alcance y Recursos

La tercera fase fue la fase de delimitación. El objetivo de la intervención se caracterizó por establecer el alcance y los recursos objetivo. Se describieron las responsabilidades para todas las actividades y se estableció un cronograma de implementación a seguir (cronograma de ejecución). Además, se preparó un presupuesto de acuerdo con el costo de cada paso, lo que facilita la gestión de los recursos. Durante esta etapa, se tuvieron en cuenta todos los parámetros relevantes para permitir una ejecución continua.

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

4. Identificación y descripción de un problema al interior de la organización

Como proveedor de servicios tecnológicos y soporte técnico para pequeñas y medianas empresas (PYMES), ServiTech Solutions S.A.S. Tiene sus fortalezas en proporcionar soporte técnico y digitalización de políticas y prácticas empresariales para negocios de tamaño pequeño y mediano. Ofrece servicios de mantenimiento de sistemas, así como gestión de infraestructura tecnológica y servicios al usuario. Las áreas funcionales de la empresa se categorizan en su área administrativa, área de soporte técnico, área de servicio al cliente, área de desarrollo tecnológico, entre otras, desde las cuales se desarrollan sus operaciones. Para el servicio al cliente, un lugar para gestionar solicitudes de usuarios, quejas o consultas, así como reenviar dichas solicitudes a sus respectivas partes y resolverlas.

4.1. Descripción de la empresa a intervenir

4.1.1. Misión

Proporcionar soluciones tecnológicas eficientes y confiables que permitan a las organizaciones mejorar su rendimiento operativo a través de soporte técnico de alta calidad y servicios de gestión tecnológica.

4.1.2. Visión

Ser reconocidos en la industria tecnológica por la excelencia de los servicios al cliente, el desarrollo de soluciones tecnológicas para satisfacer las necesidades del cliente y un compromiso con la satisfacción del cliente.

4.1.3. Mapa de procesos

La organización opera de acuerdo con varios tipos de procesos organizacionales:

Procesos estratégicos

- Planificación estratégica
- Gestión administrativa

Procesos misionales

- Servicio al cliente
- Soporte técnico

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

- Implementación de soluciones tecnológicas

Procesos de apoyo

- Gestión de recursos humanos
- Gestión financiera
- Gestión tecnológica interna

El proceso de servicio al cliente es uno de los procesos más importantes en estos procesos, porque es el punto de contacto más central entre la empresa y sus clientes.

4.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El proceso de atención al cliente tiene como objetivo gestionar las solicitudes, consultas y reportes de los clientes relacionados con los servicios tecnológicos prestados por la empresa.

El proceso inicia cuando un cliente realiza una solicitud de soporte a través de los canales disponibles, como correo electrónico o teléfono. Posteriormente, el personal de atención al cliente registra la solicitud y la asigna al área correspondiente para su gestión. Una vez que el área técnica resuelve la solicitud, se informa al cliente sobre la solución implementada y se cierra el caso.

Este proceso involucra diversas actividades como el registro de solicitudes, la asignación de tareas, el seguimiento de los casos y la comunicación con los clientes.

4.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso

El proceso de servicio al cliente se utiliza para la recopilación de solicitudes de clientes, preguntas o informes sobre los servicios tecnológicos ofrecidos por la empresa. El proceso comienza con un cliente haciendo una solicitud de soporte a través de los canales existentes de correo electrónico o teléfono.

El equipo de servicio al cliente luego ingresa la solicitud y la coloca en un área para su gestión. El departamento técnico se encargará de resolver la solicitud, y se notificará al cliente sobre la solución, caso cerrado. Desde el registro de la solicitud hasta la asignación de tareas, el seguimiento del caso y la comunicación con el cliente, este proceso comprende múltiples actividades.

El problema del proceso es que el proceso de servicio al cliente en la queja y el servicio lleva a una gestión lenta de las solicitudes de servicio al cliente o del usuario. En muchos casos, las solicitudes tardan más de lo previsto en ser asignadas a los responsables o en recibir una respuesta de un equipo técnico de personas. La principal razón de esta preocupación está relacionada con el error humano en los procesos de registro y seguimiento.

■ **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

Este tipo de manejo manual dificulta la recopilación de casos y el control del número de respuestas. Además, la ausencia de un método central para que se cumplan las solicitudes lleva a problemas tanto con el seguimiento de las investigaciones como con la asignación de tareas entre los miembros del trabajo. Este es un problema que impacta directamente en la eficiencia del proceso de servicio al cliente y crea frustración entre los usuarios, que esperan una respuesta rápida y oportuna a su solicitud. Además, la demora en la gestión de casos puede afectar la calidad percibida del servicio proporcionado por la empresa.

Para diagnosticar el problema se llevó a cabo un análisis del proceso de servicio al cliente identificando sus actividades involucradas en la gestión de solicitudes y los lugares donde surgen demoras. Para mejorar nuestra capacidad de identificar la causa potencial del problema, se utilizaron herramientas de análisis de procesos, que identifican cuellos de botella para el flujo de trabajo y análisis de causa-efecto, lo que nos permite observar los factores operativos, organizacionales y tecnológicos asociados que podrían afectar los tiempos de respuesta.

Además, para validar el efecto del problema en la eficiencia operativa así como el servicio proporcionado a sus clientes, consideramos indicadores de rendimiento del proceso base, incluidos los períodos de manejo de solicitudes y las asistencias de casos.

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

5. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

5.1. Establecimiento de objetivos

Objetivo de la solución

Una solución tiene como objetivo mejorar la eficiencia del proceso de servicio al cliente optimizando la gestión de solicitudes, reduciendo los tiempos de respuesta y fortaleciendo el seguimiento de casos.

- Reducir los tiempos promedio de gestión de solicitudes dentro del proceso de servicio al cliente en un 25%.
- Mejorar el control y seguimiento del proceso en un 30% mediante la implementación de indicadores de rendimiento.
- Mejorar la eficiencia en la asignación de solicitudes optimizando el flujo de trabajo en un 20%.

5.2. Descripción de la solución

La solución propuesta consiste en implementar un sistema estructurado de gestión de solicitudes que permita centralizar el registro, asignación y seguimiento de casos dentro del proceso de servicio al cliente. Esto está en línea con la gestión de servicios de TI que fomenta la estandarización, herramientas que facilitan el procesamiento de solicitudes (AXELOS, 2019; Galup et al., 2009) y la trazabilidad.

Además, sugiere la estandarización de los procesos de trabajo y la formalización de indicadores de rendimiento para observar la eficacia del proceso, identificar cuellos de botella y mejorar el apoyo a la toma de decisiones. Los indicadores deben utilizarse al evaluar el rendimiento en una organización para asegurar la efectividad continua de la gestión y fomentar mejoras en el enfoque (Kaplan & Norton, 1996).

5.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución

1. Se revisa minuciosamente el flujo de actividades, los tiempos de ejecución y los mecanismos de gestión de solicitudes para el análisis del proceso actual, con el fin de encontrar dónde ocurren esas ineficiencias operativas y se encuentran oportunidades de mejora.

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

2. Análisis de los tiempos de respuesta y el volumen de solicitudes en todas las etapas del proceso para identificar cuellos de botella y comprender los puntos críticos de continuidad del servicio.
3. Formulación de un flujo estándar para gestionar solicitudes, especificando las etapas del proceso y sus puntos de control para racionalizar la asignación y el seguimiento de los casos.
4. Definición de roles y responsabilidades dentro del proceso, asignando a todos los involucrados en el proceso qué roles deben desempeñar; criterios para el cumplimiento, responsabilidad y tiempo de respuesta del proceso.
5. Establecimiento de un sistema de monitoreo y respuesta; mecanismos para monitorear y gestionar solicitudes que permitan medir los tiempos de gestión y el estado de las solicitudes, todo en cumplimiento con el nivel de servicio.
6. Monitoreo del impacto de la solución en la comparación de varios indicadores. Para las medidas de comparación de efectividad en el tiempo de respuesta y eficiencia en los procedimientos, es necesario comparar antes y después.

5.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución

Recursos humanos

- Personal del área de atención al cliente
- Responsable del proceso.
- Equipo técnico

Recursos tecnológicos

- Sistema de gestión de solicitudes
- Herramientas de monitoreo.
- Software de análisis de datos

Recursos organizacionales

- Capacitación del personal
- Definición de indicadores de desempeño.
- Procedimientos documentados

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

6. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.

6.1. Alcance final de la solución

El alcance final de la solución es adoptar e implementar un modelo de marco de gestión de solicitudes en el proceso de atención al cliente de la empresa ServiTech Solutions S.A.S., para mejorar el rendimiento operativo y facilitar una mejor calidad de servicio.

El plan del proyecto es estandarizar el flujo de solicitudes realizadas, la definición de roles y responsabilidades, establecer KPIs y herramientas para el monitoreo y control del proceso de análisis de datos. Basado en el enfoque analítico, permite la conversión de datos operativos en información estratégica de alto nivel que permite localizar cuellos de botella, comportamientos en la demanda de servicio y vías para la mejora continua.

Esto significa que la implementación del modelo piloto está pensada para probar el rendimiento de la solución en la reducción del tiempo de respuesta, mejora en la asignación de solicitudes y mejora en el control del proceso. Para asegurar que contamos con los marcos técnicos requeridos, el proyecto no se centra en el desarrollo de software personalizado ni en la integración con plataformas tecnológicas externas, ya que discute una metodología práctica y una solución operativa al contexto organizacional actualmente vigente.

Debido a la implementación de la solución, se planifican los siguientes entregables:

- Manual de procesos estandarizado para la gestión de solicitudes
- Flujo de trabajo documentado del proceso de atención al cliente
- Protocolo de gestión de tickets y asignación de solicitudes
- Dashboard de indicadores de desempeño (KPIs)
- Informe de evaluación del impacto de la solución

El éxito de la implementación se mostrará si se cumplen los siguientes criterios:

- Reducción mínima del 25% en los tiempos de gestión de solicitudes
- Mejora del 20% en la eficiencia del proceso
- Implementación efectiva de indicadores de desempeño
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos
- Aceptación del modelo por parte del área de atención al cliente

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

6.2. Identificación de responsables

Para facilitar la implementación de la nueva solución, se planificó una implementación efectiva del proceso basada en los principios de la gestión de proyectos (Project Management Institute, 2021). Determinación de responsabilidades, coordinación entre funciones y mantenimiento de la alineación con las prioridades estratégicas del proceso.

Tabla 1. Asignación de responsabilidades del proyecto

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ROL	NIVEL DE INFLUENCIA
Diagnóstico del proceso	Líder del proyecto	Análisis organizacional	Alto
Análisis de datos	Analista de datos / TI	Generación de insights	Alto
Diseño de la solución	Analista de procesos	Planeación estratégica	Alto
Implementación del modelo	Ingeniero de sistema / Soporte TI	Ejecución técnica	Medio
Seguimiento e indicadores	Supervisor de atención al cliente	Control operativo	Alto
Evaluación de resultados	Dirección / Gerencia	Toma de decisiones	Alto

Fuente: Elaboración propia

Matriz RACI

Tabla 2. Matriz RACI del proyecto

ACTIVIDAD	RESPONSABLE (R)	APROBADOR (A)	CONSULTADO (C)	INFORMADO (I)
Diagnóstico	Analista de procesos	Gerente	Supervisor	Equipo
Diseño solución	Líder del proyecto	Gerente	TI	Equipo

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

Implementación	Ingeniero TI	Líder proyecto	Supervisor	Equipo
Seguimiento	Supervisor	Gerente	Analista	Equipo

Fuente: Elaboración propia

6.3 Cronograma de ejecución

El cronograma de ejecución se estructuró según fases para que las actividades del proyecto se organicen secuencialmente y pudieran completarse a tiempo. Ayuda a monitorear resultados, asignación de recursos y la evaluación de los principales hitos de éxito del proyecto.

Tabla 3. Cronograma de ejecución del proyecto

(Fuente: Elaboración propia)

ACTIVIDAD	INICIO	FIN	DURACIÓN	HITO
Diagnóstico del proceso	01/04/26	07/04/26	1 Semana	Diagnóstico completado
Recolección y análisis de datos	08/04/26	14/04/26	1 Semana	Datos consolidados
Diseño del modelo de solución	15/04/26	25/04/26	10 días	Modelo aprobado
Implementación del proyecto piloto	26/04/26	10/05/26	2 Semanas	Piloto ejecutado
Seguimiento	11/05/26	25/05/26	2 Semanas	Seguimiento ejecutado
Evaluación de resultados	26/05/26	30/05/26	1 Semana	Resultados evaluados

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

Fuente: Elaboración propia

6.4. Presupuesto

El presupuesto estimado para la propuesta incluirá todos los insumos de información (incluyendo personal, nivel tecnológico y organizacional) necesarios para implementar el modelo sugerido. Esta estimación permite el análisis de viabilidad financiera y distribución óptima de recursos de la solución. Cabe señalar que vale la pena destacar para dicho modelo basado en un ejemplo de implementación real ServiTech Solutions S.A.S. Los valores de la tabla se muestran aquí a nivel de proyección referencial.

Tabla 4. Presupuesto estimado del proyecto

(Fuente: Elaboración propia).

RUBRO	DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Capacitación	10 horas formación	10	\$50.000	\$500.000
Software	Licencia herramienta	1	\$800.000	\$800.000
Análisis	Horas analista	20	\$20.000	\$400.000
RRHH	Horas equipo	50	\$20.000	\$1.000.000
TOTAL				\$2.700.000

Además, dado que la solución proporciona una reducción en los tiempos operativos que resulta en un aumento de la eficiencia y disminución de costos mediante el manejo automatizado de solicitudes; se espera que la inversión necesaria para implementar una solución se traduzca en aumentos de productividad y reducción de reprocesos que en última instancia generarán una reversión positiva de la inversión a mediano plazo.

7. Referencias bibliográficas

- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S. A. (2020). The effect of customer satisfaction on customer retention. *International Journal of Data and Network Science*, 4(3), 311–324.

■ **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

- AXELOS. (2020). *ITIL 4: Drive stakeholder value*. AXELOS.
- Becerra, M., & Santamaría, F. (2022). Gestión de procesos y mejora continua en organizaciones. *Revista de Administración*, 15(2), 45-60.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice* (7th ed.). Pearson.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
- Deloitte. (2021). *Customer experience trends report*. Deloitte Insights.
- Forrester. (2022). *Predictions 2022: Customer experience*. Forrester Research.
- Gartner. (2022). *Improving customer service operations*. Gartner Research.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Homburg, C., Jozić, D., & Kuehn, C. (2017). Customer experience management: Toward implementing an evolving marketing concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(3), 377-401.
- ISO. (2019). *ISO 9001: Quality management systems*. International Organization for Standardization.
- Kotler, P., & Keller, K. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lemon, K. N. (2019). The customer experience in the digital age: An evolving journey. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 27(4), 1-12.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96.
- McKinsey & Company. (2021). *The future of customer experience*. McKinsey Insights.
- OECD. (2020). *Digital transformation in business*. OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- PwC. (2021). *Customer experience is everything*. PricewaterhouseCoopers.
- Rawson, A., Duncan, E., & Jones, C. (2013). The truth about customer experience. *Harvard Business Review*, 91(9), 90-98.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-54.
- Schmitt, B. (2010). Experience marketing: Concepts, frameworks and consumer insights. *Foundations and Trends in Marketing*, 5(2), 55-112.

- **Optimización del proceso de atención al cliente mediante la gestión eficiente de solicitudes: un enfoque de mejora continua en ServiTech Solutions S.A.S.**

- Verhoef, P. C., Kooge, E., & Walk, N. (2016). *Creating value with big data analytics: Making smarter marketing decisions*. Routledge.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Zomerdijs, L. G., & Voss, C. A. (2010). Service design for experience-centric services. *Journal of Service Research*, 13(1), 67–82.

Instituto Europeo de Posgrado