



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRES (S): LEIDY YALENNY **APELLIDOS:** LEÓN RODRIGUEZ

NOMBRES (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): GUSTAVO ADOLFO **APELLIDOS:** LA ROTTA SANTANDER

TÍTULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE DISEÑO DEL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA COOTRANSCÚCUTA LTDA DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

El Trabajo de Grado brindó a la empresa Cootranscúcuta Ltda., herramientas necesarias para mejorar la comunicación y atención del cliente interno, a través de la identificación de las necesidades, sugerencias, e inconvenientes y así darle una solución o respuesta acorde a las actividades laborales que se realizan cotidianamente.

En toda empresa competitiva y de calidad en la atención al servicio al cliente se ve siempre reflejada en la satisfacción del usuario. Con la presente investigación se dejó establecido el diseño del área del servicio al cliente de Cootranscúcuta Ltda., de manera teórica para su posterior aprobación y aplicación en la organización.

Palabras claves: Servicio al cliente, comunicación, competitividad, calidad, necesidades de los clientes

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 119 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** 23 **CD-ROM:** 1

**PROPUESTA DE DISEÑO DEL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
EMPRESA COOTRANSCÚCUTA LTDA DE LA CIUDAD DE
SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

LEIDY YALENNY LEÓN RODRÍGUEZ

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013**

**PROPUESTA DE DISEÑO DEL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
EMPRESA COOTRANSCÚCUTA LTDA DE LA CIUDAD DE
SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

LEIDY YALENNY LEÓN

**Trabajo de Grado para optar al título de
Administración de Empresas**

**DIRECTOR
GUSTAVO ADOLFO LA ROTTA SANTANDER
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013**



San José de Cúcuta, 20 de septiembre de 2013.

LUGAR: HOTEL BOLÍVAR

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "PROPUESTA DE DISEÑO DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA COOTRANSCÚCUTA LTDA., DE LA CIUDAD DE CÚCUTA"

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO.

JURADOS:

CLAUDIA PATRICIA BAÉZ ARARAT

ENTIDAD: U.F.P.S.

VÍCTOR MANUEL ARDILA SOTO

ENTIDAD: U.F.P.S.

MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: GUSTAVO ADOLEFO LA ROTTA SANTANDER

NOMBRE ESTUDIANTE

CÓDIGO

CALIFICACIÓN

LEIDY YALENNY LEÓN RODRÍGUEZ

0214228

NÚMERO
TRES OCHO

LETRAS
3,8 A - M - L
X


CLAUDIA PATRICIA BAÉZ ARARAT
Jurado


VÍCTOR MANUEL ARDILA SOTO
Jurado


MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO
Jurado

V^ºB^º

LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

AGRADECIMIENTOS

La autora del Trabajo de Grado agradece a:

A la Universidad Francisco de Paula Santander por brindarnos la oportunidad de poder formarnos y ser profesionales en Administración de Empresas.

A todos los docentes que nos brindaron los valiosos y útiles conocimientos para llegar a ser profesional.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a Dios que me dio la sabiduría necesaria para poder culminar con éxito éste gran logro.

A mis padres y hermana que siempre han estado dándome el apoyo incondicional necesario para salir adelante.

A mis demás familiares que me han acompañado a lo largo de la vida y que siempre han sido un gran apoyo.

A todos un millón de gracias y a mi abuela nunca te olvidaré.

Leidy

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. EL PROBLEMA	18
1.1 TÍTULO	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2.1 Formulación Del Problema.	19
1.3 OBJETIVOS	19
1.3.1 Objetivo General.	19
1.3.2 Objetivos específicos.	19
1.4 JUSTIFICACIÓN	19
1.5 DELIMITACIONES	20
1.5.1 Delimitación espacial.	20
1.5.2 Delimitación temporal.	20
1.5.3 Delimitación conceptual.	20
2. MARCO DE REFERENCIA	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 Teoría del Desarrollo Organizacional “DO”.	22
2.3 MARCO LEGAL	25
2.3.1 Ley 105 de 1993.	25

2.3.2 Decreto 2649 de 1.993.	25
2.3.3 Decreto 2650 de 1.993.	25
2.3.4 Decreto 172 de 2001.	25
2.4 MARCO CONCEPTUAL	26
3. METODOLOGÍA	29
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2 POBLACIÓN	29
3.3 MUESTRA	29
3.4 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	29
3.5 TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	31
3.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO	31
4. REALIZAR DIAGNÓSTICO EN LA EMPRESA COOTRASCÚCUTA LTDA.	32
4.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	32
4.1.1 Diagnóstico de los clientes internos	36
4.2 APLICACIÓN DE MATRICES	51
5. DESARROLLAR ESTUDIO ORGANIZACIONAL A LA EMPRESA COOTRASCÚCUTA LTDA.	55
5.1 RESEÑA HISTÓRICA	56
5.2 NATURALEZA Y RAZÓN SOCIAL	56
5.3 SERVICIOS Y ACTIVIDADES	57
5.4 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	60

5.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA	67
6. PROPONER PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA CREAR EL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA COOTRANSCÚCUTA LTDA.	89
6.1 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE	89
6.2 MANUALES DE FUNCIONES AJUSTADOS AL NUEVO ORGANIGRAMA	101
7. FORMULAR ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA COOTRANSCÚCUTA LTDA.	108
7.1 OBJETIVOS DE LOS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA COOTRANSCÚCUTA LTDA	108
7.2 POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	109
7.3 ESTRATEGIAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE	110
7.4 METAS PROPUESTAS PARA EL DEPARTAMENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE	111
8. CONCLUSIONES	112
9. RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	117