

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Evaluación del proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y revisión de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa Devisoft S.A., en el primer cuatrimestre 2026, San José, Costa Rica.

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

AUTOR:

LUIS ANGEL CABEZAS SOLANO

TUTOR:

MBA. JESSICA MAYERS MARÍN

SAN JOSÉ, COSTA RICA, 2026

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por acompañarme durante este trayecto; por darme las fuerzas que necesitaba para seguir adelante en este proceso y no dejarme desfallecer; por darme la oportunidad de cumplir mis metas y nunca desampararme.

A mi madre, por su amor, su cariño, su apoyo incondicional, por siempre haberme motivado a salir adelante, a no rendirme nunca y siempre dar lo mejor de mí mismo, sin importar las circunstancias.

A mi padre, por su apoyo y cariño hacia mí durante este proceso.

A mi tutora, por su paciencia, su sabiduría y orientación a lo largo de este largo proceso de bachillerato y licenciatura. Sus valiosas recomendaciones y su compromiso fueron muy importantes para mí y la realización de este trabajo.

A todos los profesores, compañeros y amigos que contribuyeron con sus conocimientos y experiencias a mi formación.

A Valeria y a Estefania, por ser dos mujeres sumamente increíbles, que más que una amistad, han sido el mayor regalo que Dios me ha dado, incondicionales, leales, que no se rinden ni dejan rendirse, fuertes ante cualquier adversidad, que brindan un amor puro, real y único, por su corazón tan valioso que pocas personas tienen hoy en día.

Finalmente, a mí mismo, por nunca bajar los brazos, por dejarlo todo en este proceso, por superar cualquier adversidad, sin importar cuán grande fuese, y por todo lo que he luchado para lograr llegar hasta aquí.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre, cuyo amor incondicional, dedicación y sacrificio han sido la fuerza impulsora detrás de cada uno de mis logros. Gracias por ser mi mayor inspiración, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, y por estar siempre a mi lado en cada paso de este camino. Esta tesis es un reflejo de todo lo que me has dado y de la confianza que siempre has tenido en mí. Con todo mi amor y gratitud, te dedico este trabajo.

También, dedico este trabajo a mi abuelita, que me cuida desde el cielo, quien siempre creyó en aquel niño que soñaba con hacerla sentir orgullosa; a mi mascota, Bruno, que está el cielo, quien me ayudó en los momentos más difíciles de mi vida y cuya huella se mantiene intacta en mi corazón; a mis mascotas, Theo y Cody, quienes siempre se alegran al verme, me demuestran su cariño y me sacan sonrisas con sus locuras; y a todas aquellas personas que han creído en mí, por su confianza y cariño logré llegar hasta aquí.

Por último, a Valeria y Estefania, este trabajo también es para ustedes, por su apoyo, por las risas, por todos los momentos que hemos compartido juntos, por su cariño, su paciencia, su lealtad, por siempre escucharme y estar allí, inclusive en los momentos más difíciles que he atravesado en este proceso, gracias, porque por ustedes logré concluir años de estudio de la mejor manera posible, algo que veía muy lejano y ahora lo veo materializado, sin ambas no hubiese alcanzado esta gran meta de mi vida, y porque también terminé este proceso con una amistad que trasciende más allá del estudio, si no de algo construido, sano, con los valores que a todos nos representan y el cariño que se ha formado.

CONTENIDO

CAPÍTULO I. PROBLEMA	1
Planteamiento del problema de la investigación	1
Objetivos de la investigación.....	3
<i>Objetivo general</i>	3
<i>Objetivos específicos</i>	3
Justificación de la investigación	4
<i>Conveniencia</i>	4
<i>Relevancia social</i>	4
<i>Implicaciones prácticas</i>	5
<i>Valor teórico</i>	5
<i>Utilidad Metodológica</i>	6
Proyecciones y limitaciones	6
Antecedentes.....	8
<i>Tesis nacionales</i>	8
<i>Tesis internacionales</i>	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	43
Empresa	44
Administración	44
Componentes de la administración.....	45

<i>Planificación</i>	46
<i>Organización</i>	47
<i>Dirección</i>	47
<i>Coordinación</i>	48
<i>Control</i>	49
Análisis FODA	49
Cliente.....	51
Servicio al cliente	51
Satisfacción del cliente	52
Percepción del cliente.....	53
Imagen organizacional.....	53
Gestión.....	54
Gestión de procesos	55
Gestión de solicitudes.....	57
Sistema	58
Sistemas de información.....	58
Sistemas de gestión.....	59
Sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM).....	60
Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).....	61
Trazabilidad	62

Políticas empresariales	62
Políticas de servicios	63
Servicio	64
Soporte Técnico	65
Indicador Clave de Desempeño (KPI).....	67
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	68
Historia de la empresa	69
Misión de la empresa.....	69
Visión de la empresa.....	69
Tipo y enfoque de investigación.....	70
<i>Investigación Cuantitativa</i>	70
<i>Investigación Cualitativa</i>	71
<i>Investigación Mixta</i>	72
Diseño de investigación.....	73
Población	74
Muestra	75
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	76
Procedimiento Metodológico	78
<i>Fuentes Primarias</i>	79
<i>Fuentes Secundarias</i>	79

Análisis de Datos	80
<i>Análisis de datos cuantitativo</i>	80
<i>Análisis de datos cualitativo</i>	80
<i>Análisis de datos cualitativo</i>	81
Cuadro de Variables	82
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	86
Entrevista al personal	87
Cuestionario para los clientes	92
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
CAPITULO VI. PROPUESTA	109
OBJETIVO GENERAL	110
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	110
ALCANCE	110
JUSTIFICACIÓN	111
DESCRIPCIÓN	113
RESULTADOS ESPERADOS	113
PROPUESTA	114
Procedimiento Estandarizado para la Gestión de Solicitudes de Atención al Cliente	114
<i>Recepción de Solicitudes</i>	115
<i>Clasificación de Solicitudes</i>	117

<i>Asignación de Solicitudes</i>	119
<i>Seguimiento de Solicitudes</i>	122
<i>Resolución y Cierre de Solicitudes</i>	125
Políticas de Servicio del Departamento de Soporte Técnico.....	128
<i>Alcance de Servicio</i>	128
<i>Canales Oficiales de Atención</i>	129
<i>Horario de Atención</i>	129
<i>Priorización de Solicitudes</i>	130
<i>Estado Administrativo del Cliente</i>	131
<i>Responsabilidades del Personal Técnico</i>	131
<i>Responsabilidades del Cliente</i>	132
<i>Documentación y Trazabilidad</i>	132
Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).....	133
<i>Términos y Condiciones</i>	133
Acuerdos de Nivel Operativo (OLA)	134
<i>Criterios para el escalamiento</i>	135
<i>Responsabilidades por rol</i>	135
Indicadores Clave de Desempeño.....	136
Implementación de la Propuesta.....	137
BIBLIOGRAFÍA	139

APÉNDICES	147
-----------------	-----

CAPÍTULO I. PROBLEMA

En el presente capítulo se presentará el planteamiento del problema de la investigación, el objetivos general y específicos por desarrollar, justificación, proyecciones y limitaciones, así como los antecedentes que incluirán tanto nacionales cómo internacionales, con el fin de un mayor entendimiento del campo de estudio.

Planteamiento del problema de la investigación

Para el planteamiento del problema de la presente investigación se parte de un contexto general que permite comprender el entorno en el que se desarrolla la situación objeto de estudio, para posteriormente delimitarlo hacia un escenario más específico. Este proceso facilita el análisis y la comprensión de la realidad observada, con el fin de identificar las principales problemáticas existentes y plantear posibles alternativas de solución o mejoras que contribuyan al abordaje del fenómeno investigado.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023) “..., plantear el problema significa afinar, precisar y estructurar la idea de investigación” (p.40); por lo tanto, este permite definir con claridad el objeto de estudio, orientar el desarrollo metodológico de la investigación y establecer una base sólida para el análisis de los resultados.

En un contexto empresarial en constante evolución, resulta de vital importancia que las organizaciones cuenten con procesos internos ordenados y eficientes, especialmente en lo relacionado con la gestión de la atención al cliente. Esto incluye no solo la forma en que las empresas administran las solicitudes y consultas de sus clientes, sino también los canales mediante los que estos pueden establecer contacto ante dudas o inconvenientes. En el caso de las empresas del sector tecnológico, donde el soporte técnico es un servicio indispensable

y de carácter continuo, una adecuada gestión de la atención al cliente se convierte en un factor determinante para garantizar la satisfacción y fidelización de los usuarios.

Asimismo, es fundamental que las organizaciones dispongan de políticas de servicio técnico claras y transparentes, que permitan establecer lineamientos definidos para la atención de solicitudes, incidencias y requerimientos. La correcta aplicación de estas políticas facilita una respuesta oportuna y eficiente, que contribuye al fortalecimiento de la imagen corporativa y a la mejora de la percepción de calidad del servicio ofrecido por parte de los clientes.

Estos aspectos adquieren especial relevancia desde el punto de vista administrativo, ya que un adecuado nivel de orden organizacional permite la correcta aplicación de los principios administrativos de planificación, organización, dirección y control. La integración efectiva de dichos principios en los procesos de atención al cliente y soporte técnico resulta clave para el logro de los objetivos empresariales y para el mejoramiento continuo del desempeño organizacional en la empresa Devisoft S.A.

Por lo tanto, a partir de un enfoque de estudio claramente delimitado, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo la evaluación del proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y la revisión de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa Devisoft S.A. pueden contribuir a identificar mejoras que optimicen la organización, trazabilidad y eficiencia en la prestación del servicio durante el primer cuatrimestre del 2026 en San José, Costa Rica?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Evaluar el proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y revisar las políticas de servicio de soporte técnico de la empresa Devisoft S.A., con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la organización, trazabilidad y eficiencia en la prestación del servicio durante el primer cuatrimestre del 2026, en San José, Costa Rica.

Objetivos específicos

1. Identificar los procedimientos y canales actualmente utilizados para la recepción, seguimiento y resolución de solicitudes de atención al cliente en la empresa, con el fin de evaluar su efectividad en términos de organización, control y trazabilidad del servicio.
2. Revisar las políticas vigentes relacionadas con los alcances del servicio, tiempos de respuesta y condiciones de soporte brindado.
3. Detectar las principales debilidades y oportunidades de mejora en el proceso de gestión de solicitudes y en las políticas de servicio técnico.
4. Diseñar lineamientos y estrategias para la correcta gestión de solicitudes de atención al cliente y la actualización de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa, con el fin de promover una prestación del servicio más eficiente, estructurada y coherente con las necesidades operativas de la organización.

Justificación de la investigación

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023) la justificación “implica exponer las razones por las cuales es importante o necesario llevarlo a cabo (el *para qué* del estudio) y los beneficios que se derivarán de él” (p.44). Por lo tanto, la presente investigación se justifica a partir de distintos enfoques que permiten evidenciar su pertinencia y aporte, los que se desarrollan a continuación mediante la conveniencia, la relevancia social, las implicaciones prácticas, el valor teórico y la utilidad metodológica.

Conveniencia

En la presente investigación se aborda el problema de manera que se permite evaluar el proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y las políticas de servicio de soporte técnico de la empresa Devisoft S.A., ambos elementos fundamentales para el adecuado desempeño organizacional en el sector de programas de gestión contable.

Asimismo, mediante la identificación de debilidades y oportunidades de mejora en los procedimientos actuales, se obtiene información relevante para la toma de decisiones administrativas orientadas a optimizar la organización, el control y la trazabilidad del servicio, de esta manera contribuye al fortalecimiento de los procesos administrativos y a una prestación del servicio más eficiente y alineada con las necesidades operativas de la empresa durante el primer cuatrimestre del 2026.

Relevancia social

A su vez, la investigación se centra en contribuir a la mejora de la calidad del servicio de atención al cliente en Devisoft S.A., lo cual impacta directamente en la experiencia de los usuarios que dependen del soporte técnico para la continuidad de sus actividades. Al proponer

una gestión más organizada, trazable y eficiente de las solicitudes, se favorece una relación más transparente y confiable entre la empresa y sus clientes, con lo que promueve un trato respetuoso, oportuno y orientado a la satisfacción del usuario, así fortalece la confianza y la percepción positiva hacia el servicio brindado.

Implicaciones prácticas

Se presenta un tema en el que sus resultados podrán ser utilizados directamente por la empresa Devisoft S.A. para mejorar la gestión de las solicitudes de atención al cliente y el servicio de soporte técnico. A partir del análisis de los procesos y de la revisión de las políticas vigentes, se podrán establecer lineamientos y estrategias que faciliten una mejor organización, seguimiento y control de las solicitudes, así como una definición más clara de los alcances del servicio y los tiempos de respuesta. De esta manera, contribuye a la optimización de la eficiencia operativa, reducir posibles errores o reprocesos y fortalecer la calidad del servicio brindado, lo que favorece una atención más oportuna y acorde con las necesidades reales de la empresa y de sus clientes.

Valor teórico

Mediante la presente investigación se busca contribuir al análisis y comprensión de los procesos de gestión de solicitudes de atención al cliente y de las políticas de servicio de soporte técnico dentro del contexto empresarial del sector de programas de gestión contable. De esta manera, se integran conceptos teóricos relacionados con la administración, la gestión de servicios y la atención al cliente, fortaleciendo el marco conceptual existente y generando conocimiento aplicable a organizaciones con características similares.

Utilidad metodológica

Por último, se establece un procedimiento sistemático para la evaluación del proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y la revisión de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa Devisoft S.A. El enfoque metodológico y las técnicas de recolección y análisis de la información empleadas podrán servir como referencia para estudios similares en organizaciones del sector, lo que facilita la replicabilidad del estudio y la aplicación de la metodología en contextos empresariales afines.

Proyecciones y limitaciones

- Evidenciar el impacto que tiene el proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y las políticas de servicio de soporte técnico en el desempeño organizacional de la empresa Devisoft S.A.
- Identificar los procedimientos y canales utilizados para la recepción, seguimiento y resolución de solicitudes de atención al cliente, así como los criterios empleados para su gestión y priorización.
- Analizar las políticas vigentes relacionadas con el alcance del servicio, los tiempos de respuesta y las condiciones del soporte técnico brindado, con el fin de proponer mejoras orientadas a una mayor eficiencia operativa.
- Determinar el impacto que puede generar el diseño de nuevos lineamientos y estrategias para la correcta gestión de solicitudes, junto con la actualización de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa.
- Servir como referencia para futuros estudios relacionados con la gestión de solicitudes de atención al cliente y las políticas de servicio en empresas del sector

tecnológico, aportando posibles mejoras para una prestación del servicio más eficiente, estructurada y coherente.

- Ampliar la comprensión sobre la forma en que las pequeñas y medianas empresas costarricenses gestionan las solicitudes de atención al cliente y definen sus políticas de servicio en el área de soporte técnico.
- El alcance del estudio se orienta a la evaluación y propuesta de mejoras en los procesos y políticas existentes, sin contemplar la implementación ni la medición de los resultados de dichas mejoras, lo que limita la posibilidad de evaluar su impacto a largo plazo.
- El análisis del proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y de las políticas de servicio de soporte técnico dependerá, en parte, de la información proporcionada por el personal de la empresa, lo que podría estar sujeto a percepciones individuales, disponibilidad de tiempo o acceso limitado a ciertos registros internos.
- La investigación se desarrollará únicamente en la empresa Devisoft S.A. y durante el primer cuatrimestre del 2026, por lo que los resultados obtenidos reflejan una realidad organizacional específica y no pueden generalizarse de forma absoluta a otras empresas del sector tecnológico.

Antecedentes

En cuanto a los antecedentes refiere Carlino, P. (2021) indica que:

La función de los antecedentes es situar la propia investigación en el contexto de otras investigaciones más o menos recientes sobre temas similares. De acuerdo con ello, ¿qué espera encontrar el lector de un proyecto de investigación cuando lee los antecedentes? Espera que el autor del proyecto reseñe las investigaciones principales vinculadas temáticamente con lo que va a investigar y que las relacione con su estudio en ciernes.

Los antecedentes en esta investigación son el sustento teórico sobre los hallazgos previos de otros investigadores al aplicar metodologías similares, de manera que los antecedentes aquí incluidos permitieron profundizar y definir la contribución del estudio; a su vez, mediante la búsqueda de antecedentes relacionados con la evaluación del proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente y revisión de las políticas de servicio de soporte técnico, se buscó constituir bases sólidas para la investigación, de ahí que se incluyeron ocho tesis internacionales y ocho tesis nacionales que están vinculadas con la presente investigación.

Tesis nacionales

La primera tesis nacional consultada es de Berrocal Miranda, B. (2024), con su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre “Propuesta de estandarización de procesos en la gestión de solicitudes de clientes en una aplicación para emprendedores”.

De la investigación Berrocal Miranda, B. (2024) planteó como objetivo general:

Proponer un plan de gestión de solicitudes para la estandarización de las actividades relacionadas con las solicitudes de los clientes de una aplicación para emprendedores, a partir de mejores prácticas de la industria, durante el segundo semestre del 2024. (p.11)

Asimismo, Berrocal Miranda, B. (2024) planteó como objetivos específicos los siguientes:

Analizar la situación actual de las actividades del proceso de solicitudes para la identificación de las áreas de mejora y establecer una base de referencia para el desarrollo del plan de gestión. Desarrollar un plan de gestión de solicitudes para la estandarización de las actividades relacionadas y la mejora en la atención de las solicitudes de los clientes. Establecer un listado de métricas para la evaluación y seguimiento de las solicitudes para el mejoramiento en la identificación y resolución de problemas. Construir un dashboard interactivo para la visualización y categorización de las métricas definidas con la finalidad de detectar patrones en las solicitudes que ingresan a los equipos de desarrollo y consultoría. (p.11)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, en donde, por medio de instrumentos de medición como entrevistas y observación, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio cuando Berrocal Miranda, B. (2024) señala:

Se detecta que, al momento de registrar solicitudes, estas se clasifican por módulo: Facturación y Site. Se identifica que no existe una diferencia que muestre un problema en uno de estos módulos comentados. Esto porque de

las 687 solicitudes, solamente existe una diferencia de 23 solicitudes entre ambos módulos de la aplicación, según lo visto en la sección 4.1.1, específicamente en la Figura 27. (p.87)

Para lo anterior Berrocal Miranda, B. (2024) recomienda:

A pesar de no ser parte del alcance, se recomienda validar con el equipo de soporte sobre la documentación de las solicitudes, esto para que los equipos de consultoría y principalmente de desarrollo, puedan tener una mayor claridad de las solicitudes que se les escala y no tener que recurrir a una nueva retroalimentación del problema.

Finalmente, el estudio desarrollado por Berrocal Miranda (2024) evidencia la importancia de contar con procesos estructurados y estandarizados para la gestión de solicitudes de atención al cliente, así como con métricas que permitan su seguimiento y análisis. Los resultados del estudio facilitaron una mayor organización y claridad en el registro y seguimiento de las solicitudes, con lo que contribuyeron al fortalecimiento de la gestión interna y a la mejora del servicio brindado por la empresa analizada.

La segunda tesis nacional consultada es de Rivas Villatoro, L. (2021), con su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en la Universidad de Costa Rica, presenta su tema de investigación: “Propuesta de mejora en la gestión de la atención al cliente por medio de un asistente virtual tipo chatbot para fortalecer el desempeño del servicio del proyecto de Educación Continua Sede Caribe UCR”.

En la investigación Rivas Villatoro, L. (2021) planteó como objetivo general:

Crear un plan de gestión de servicio de atención al cliente por medio de un asistente virtual para el proyecto de Educación Continua (ED-204) en la Sede

del Caribe de la Universidad de Costa Rica con el fin de maximizar los beneficios del proyecto como propuesta de valor. (p.3)

Asimismo, Rivas Villatoro, L. (2021) planteó como objetivos específicos los siguientes:

Analizar la situación actual del servicio de atención al cliente en el proyecto de Educación Continua en la Sede del Caribe con el propósito de identificar áreas de mejora. Indagar herramientas basadas en asistentes virtuales con el fin de comparar sistemas inteligentes que cumplan con las características requeridas para el desarrollo del plan de gestión del servicio. Proponer un plan de gestión del servicio de atención al cliente por medio de un asistente virtual para maximizar la propuesta de valor del proyecto. (p.3)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo descriptiva, en la que, por medio de instrumentos de medición como cuestionarios y entrevistas, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio cuando Rivas Villatoro, L. (2021) señala:

Según los resultados del análisis de la situación actual del Proyecto de Educación Continua Sede del Caribe, se evidenció que se requieren realizar estrategias que consoliden acciones para el mejoramiento del proyecto. Esto fue recabado por medio de las fuentes de información primaria, de las cuales se identifican varios aspectos, que se presentan a continuación. (p.66)

Para lo anterior Rivas Villatoro, L. (2021) recomienda:

Se recomienda que el proyecto pueda implementar el agente virtual para la gestión del servicio al cliente descrito en este documento, ya que los

beneficios presentados fortalecen la proyección de este en la comunidad limonense, al contar con una diferenciación que crea valor final al cliente. En el caso de que el proyecto decida crear un Chatbot o mejorar el existente, es necesario que cuente con talento humano con conocimientos en programación, análisis y diseño de aplicaciones, y manejo de redes sociales debido a que las herramientas que se utilizan están orientadas a esas áreas específicas. (p.68)

Finalmente, la investigación desarrollada por Rivas Villatoro (2021) permitió al proyecto de Educación Continua de la Sede del Caribe de la Universidad de Costa Rica identificar áreas de mejora en la gestión de la atención al cliente y valorar la incorporación de herramientas tecnológicas para fortalecer el servicio. Los resultados del estudio evidenciaron cómo la implementación de un asistente virtual puede contribuir a optimizar la atención, mejorar la eficiencia del servicio y fortalecer la propuesta de valor del proyecto dentro de su comunidad de influencia.

La tercera tesis nacional consultada es de Mora Fonseca, L. (2025), con su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Nacional de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre “Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.”

En la investigación Mora Fonseca, L. (2025) planteó como objetivo general:

Analizar la percepción de calidad del servicio al cliente brindado por el personal del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily

para recomendar las estrategias en la mejora del servicio durante el periodo 2023-2024. (p.36)

Asimismo, Mora Fonseca, L. (2025) planteó como objetivos específicos los siguientes:

Indagar y conocer la opinión y satisfacción acerca del servicio al cliente presencial y telefónico en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, para la comprensión de las necesidades y las expectativas de los pacientes. Identificar los protocolos de atención del servicio presencial y telefónico que brinda el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, respecto a lo que indica la Ley N° 8239, para dar a conocer las oportunidades de mejora. Proponer un plan de acción basado en una lista de mejoras para la atención en el Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily, con el fin de sugerir las acciones que incrementen la calidad del servicio al cliente. (p.36-37)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, en la que, por medio de instrumentos de medición como observación, entrevistas y cuestionarios, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Mora Fonseca, L. (2025) señala:

Con el fin de evaluar la percepción del servicio al cliente y el cumplimiento de los protocolos de atención vigente de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y el Derecho de los Usuarios según la ley N° 8239, se analizaron los datos recolectados tanto de los usuarios como de los funcionarios. Este análisis muestra la necesidad de integrar las mejoras

oportunas que optimicen la calidad del servicio, no solo en los centros de salud sino también en otras instituciones, incluso en los programas educativos como los de Administración de Oficinas. (p.109)

Para lo anterior Mora Fonseca, L. (2025) recomienda:

Se recomienda al Departamento de Medicina General implementar los programas continuos de formación de competencias emocionales y de atención al usuario. Este programa debe enfocarse en la comprensión de las emociones y necesidades de los usuarios, fomentando las habilidades como la escucha activa y el contacto visual. Estos elementos no solo tratan de resolver los problemas médicos, sino que también contribuyen a que los usuarios se sientan comprendidos, lo cual impacta positivamente en su bienestar psicológico y la percepción de la calidad del servicio. (p.109)

Finalmente, la investigación realizada por Mora Fonseca (2025) permitió al Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio presencial y telefónico, así como identificar el nivel de cumplimiento de los protocolos de atención vigentes. Los resultados del estudio facilitaron la formulación de estrategias orientadas a mejorar la atención al usuario, fortaleciendo la calidad del servicio y promoviendo una gestión más enfocada en las necesidades y expectativas de los pacientes.

La cuarta tesis nacional consultada es de Vega Alvarado, J. D., & Leiva Chinchilla, P. (2021), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría Profesional en Gerencia de Tecnología de Información en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre “Propuesta de diseño del proceso de gestión de los acuerdos

de servicio de la Unidad TEC Digital que permita a la comunidad institucional conocer los servicios disponibles y los niveles de servicio ofrecidos.”

En la investigación Vega Alvarado, J. D., & Leiva Chinchilla, P. (2021) plantearon como objetivo general:

Elaborar una propuesta de diseño del proceso para gestionar los acuerdos de servicio de la Unidad TEC Digital, que permita a los usuarios conocer los servicios disponibles y los niveles de servicio ofrecidos. (p.14)

Asimismo, Vega Alvarado, J. D., & Leiva Chinchilla, P. (2021) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Determinar los servicios de tecnología brindados por el TEC Digital mediante el desarrollo de un catálogo de servicios. Formular un proceso de gestión de acuerdos de servicio para el manejo de expectativas de los grupos de usuarios del TEC Digital. Proponer un acuerdo de servicio fundamentado en la arquitectura definida en el proceso de gestión de los acuerdos de servicio. (p.14)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo cualitativa, en la que, por medio de instrumentos de medición como entrevista, grupos de enfoque, método de *workshop*, la herramienta “persona”, entre otras, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Vega Alvarado, J. D., & Leiva Chinchilla, P. (2021) señalan:

El entendimiento de los usuarios sobre los servicios es un punto de partida en la definición de la estructura y categorización de los servicios, en vías de desarrollar el catálogo de los mismos. Con el fin de lograr un enfoque centrado

el usuario, la especificación del catálogo de servicios debe utilizar un lenguaje sencillo de entender. Por esta razón, y en concordancia con las buenas prácticas de la industria, es necesario definir una vista de negocio y otra vista para la documentación técnica interna. (p.120-121)

Para lo anterior Vega Alvarado, J. D., & Leiva Chinchilla, P. (2021) recomiendan:

Desarrollar estrategias para que el Catálogo de Servicios propuesto sea informado y aceptado por la cultura organizacional de la Unidad, de manera que todos los colaboradores del TEC Digital puedan aceptarlo y mantenerlo. (p.127)

Finalmente, la investigación realizada por Vega Alvarado y Leiva Chinchilla (2021) permitió a la Unidad TEC Digital, fortalecer la gestión de sus servicios tecnológicos mediante el diseño de un proceso estructurado para los acuerdos de nivel de servicio. Los resultados del estudio contribuyeron a mejorar la claridad y comprensión de los servicios ofrecidos, así como a alinear las expectativas de los usuarios con los niveles de servicio definidos, lo que favorece una gestión más ordenada, transparente y centrada en el usuario dentro de la unidad analizada.

La quinta tesis nacional consultada es de López Jiménez, D., Ramírez Arrechea, D., Sánchez Montoya, A., & Villegas Badilla, M. (2023), con su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en la Universidad de Costa Rica, presenta su tema de investigación denominado “Propuesta de implementación de un programa de CRM para el mejoramiento y fortalecimiento de la gestión en atención al cliente de la empresa Agroservicios Comerciales Mora S.A.”

En la investigación López Jiménez, D., Ramírez Arrechea, D., Sánchez Montoya, A., & Villegas Badilla, M. (2023) plantearon como objetivo general:

Determinar el costo-beneficio de la implementación de un módulo de CRM en la empresa Agroservicios Comerciales Mora S.A., mediante el análisis del actual manejo de la información y atención de los clientes, con el fin de lograr fortalecimiento en la organización para el año 2024 (p.5)

Asimismo, López Jiménez, D., Ramírez Arrechea, D., Sánchez Montoya, A., & Villegas Badilla, M. (2023) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Desarrollar una fundamentación teórica y contextual de un módulo de CRM en la empresa Agroservicios Comerciales Mora S.A., por medio de datos para una mejor comprensión del tema bajo investigación. Describir las principales características de la empresa Agroservicios Comerciales Mora S.A. y el procedimiento de atención al cliente en la venta y la postventa, mediante el detalle de los lineamientos internos, con el fin de obtener una noción del funcionamiento de la compañía. Analizar la información obtenida de los instrumentos de recolección aplicados a la empresa Agroservicios Comerciales Mora S.A. y a los clientes mediante un muestreo estadístico, con el fin de tener un panorama general, para la propuesta de implementación del módulo de CRM. Determinar la relación costo-beneficio de la implementación de un módulo de CRM que permita la personalización en la oferta, los medios que faciliten la optimización de las operaciones y la mejora en la gestión de las relaciones orientadas al cliente. Brindar las conclusiones y recomendaciones del análisis de la gestión actual que realiza la empresa con los clientes y de la propuesta de implementación del módulo de CRM. (p.5)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, con la que, por medio de instrumentos de medición como observación, entrevistas y cuestionarios, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde López Jiménez, D., Ramírez Arrechea, D., Sánchez Montoya, A., & Villegas Badilla, M. (2023) señalan:

La implementación de un módulo de CRM por parte de Agroservicios Comerciales Mora S.A. podría proporcionar un fortalecimiento en la organización y numerosos beneficios, tales como: el conocimiento y optimización de las relaciones con sus clientes, mejoras en la planificación empresarial, el aumento de las ventas y la mejora en la atención al cliente. Además, permitiría la gestión de la información comercial de los clientes en un solo lugar y la implementación de estrategias en el CRM para retener y atraer nuevos clientes, entre otros beneficios. (p.200)

Para lo anterior López Jiménez, D., Ramírez Arrechea, D., Sánchez Montoya, A., & Villegas Badilla, M. (2023) recomiendan:

Independientemente de la implementación del CRM, se recomienda optar por opciones de capacitación en ventas, atención al cliente y servicio al cliente. Mantener al personal capacitado es fundamental para el crecimiento y la buena reputación de la empresa. (p.202)

Finalmente, la investigación desarrollada por López Jiménez et al. (2023) aportó a la empresa Agroservicios Comerciales Mora S.A. un análisis integral sobre la viabilidad y los beneficios de implementar un módulo de CRM, permitiéndole conocer el impacto que esta herramienta tendría en la gestión de la información y en la atención al cliente. Los resultados

del estudio facilitaron la identificación de oportunidades para fortalecer la relación con los clientes, optimizar los procesos de venta y postventa, y mejorar la planificación estratégica, con lo que contribuye a una gestión más eficiente y orientada al cliente.

La sexta tesis nacional consultada es de Urtecho Segura, M. A., & Jiménez Segura, R. M. (2024), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría Profesional en Gerencia de Tecnología de Información en la Universidad de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre “Diseño de un sistema de gestión de información documentada digital para el CASE de Ciencias Sociales de la Oficina de Orientación de la Universidad de Costa Rica”

De la investigación Urtecho Segura, M. A., & Jiménez Segura, R. M. (2024), plantearon como objetivo general:

Diseñar un sistema de gestión de información documentada digital que permita definir y documentar roles y responsables, así como estandarizar los procesos de conservación de la información documentada del CASE de Ciencias Sociales, para mejorar el registro, acceso, protección y trazabilidad de la información y procurar la satisfacción de las necesidades de las personas estudiantes (p.13)

Asimismo, Urtecho Segura, M. A., & Jiménez Segura, R. M. (2024), no plantearon objetivos específicos, sin embargo, sí indicadores de éxito que son:

Porcentaje de cumplimiento de la conservación de la información documentada con respecto a la norma ISO 9001:2015. Porcentaje de satisfacción de la contraparte. Nivel de madurez digital. (p.13)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, mediante la cual se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión como respuesta al objeto de estudio, cuando Urtecho Segura, M. A., & Jiménez Segura, R. M. (2024), señalan:

De acuerdo con la elaboración de una política gestión de información documentada y objetivos que responden a intenciones y compromisos que garantizan la conservación de los registros, se le ofrece tanto al CASE de Ciencias Sociales como la Oficina de Orientación la base de un sistema de gestión de la información documentada digital que le permite mejorar continuamente el desempeño al mismo tiempo que le permite satisfacer las necesidades de las personas estudiantes. A partir del desarrollo de la herramienta de registro automatizado y los indicadores establecidos, se ha logrado no solo la automatización y agilización del proceso de registro, sino también la posibilidad de medir y mejorar el desempeño en cuanto a la conservación de información documentada, así como facilitar la toma de decisiones. (p.52)

Para lo anterior Urtecho Segura, M. A., & Jiménez Segura, R. M. (2024), recomiendan:

Se recomienda dar un seguimiento continuo a los indicadores del tablero Power BI, con el fin de identificar oportunidades de mejora en el servicio ofrecido, de forma que se les brinde seguimiento a los objetivos del sistema de gestión de información documentada digital previamente establecidos. (p.53)

Finalmente, la investigación desarrollada por Urtecho Segura y Jiménez Segura (2024) aportó al CASE de Ciencias Sociales y a la Oficina de Orientación de la Universidad de Costa Rica una base estructurada para la gestión de la información documentada digital, lo que permite estandarizar procesos, definir roles y responsables, y mejorar el acceso, protección y trazabilidad de los registros. La implementación del sistema diseñado facilitó la automatización del registro de información, el seguimiento mediante indicadores y la toma de decisiones, y contribuyó a la mejora continua del desempeño institucional y a una atención más eficiente de las necesidades del estudiantado.

La séptima tesis nacional consultada es de Acuña Ruiz, A., Brenes Gonzáles, R. M., & Rivera Alfaro, L. F. (2023), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en la Universidad de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre “Diseño de un modelo integral financiero para la toma de decisiones gerenciales, basado en la gestión de servicio al cliente en el Grupo ARL”

En la investigación Acuña Ruiz, A., Brenes Gonzáles, R. M., & Rivera Alfaro, L. F. (2023), plantearon como objetivo general:

Diseñar un modelo integral financiero, basado en la gestión de servicio al cliente en el en una entidad financiera en Costa Rica, con el fin de contribuir a una gestión eficiente de los recursos, que permita la toma de decisiones gerenciales y el cumplimiento de los objetivos y planes estratégicos del proceso y la empresa en general. (p.6)

Asimismo, Acuña Ruiz, A., Brenes Gonzáles, R. M., & Rivera Alfaro, L. F. (2023), plantearon los siguientes objetivos específicos:

Contextualizar el entorno, de la empresa sujeta de investigación, en cuanto a servicio al cliente, para comprender los principales componentes de la gestión en el área de quejas y denuncias. Identificar las estrategias implementadas por la entidad financiera, en cuanto al procesamiento de las quejas y denuncias, con el fin del establecimiento de líneas de mejora. Establecer los costos operativos y de servicio asociados a la atención y resolución de las quejas en la organización. (p.6)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, mediante la cual se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión como respuesta así al objeto de estudio cuando Acuña Ruiz, A., Brenes Gonzáles, R. M., & Rivera Alfaro, L. F. (2023), señalan:

La investigación denota que, en las estrategias implementadas por los diferentes departamentos de la entidad financiera, respecto a la gestión de quejas y denuncias, son insuficientes en cuanto para garantizar una adecuada gestión para la toma de decisiones financieras, tomando en cuenta, los tipos de resolución, tiempos, y la inversión en cada uno de ellos. Esto se ha traducido en diversos efectos negativos, como pérdida de confianza del cliente, manejo incorrecto de la información, pérdidas económicas y falta de planificación en el proceso de resolución. (p.87)

Para lo anterior Acuña Ruiz, A., Brenes Gonzáles, R. M., & Rivera Alfaro, L. F. (2023), recomiendan:

Se recomienda a la gerencia la implementación de la propuesta de análisis de datos de quejas y denuncias de clientes indicada en este documento, la implementación o creación de un dashboard interactivo puede ser muy valioso

para la organización. Al permitir a los usuarios explorar y analizar los datos de manera interactiva, el dashboard puede proporcionar una visión completa de las causas, tiempos, costos y demás que enfrenta la entidad y las soluciones que se están implementando. Se recomienda a la gerencia utilizar la licencia de Microsoft Power BI para una gestión rápida, confiable y eficaz de la atención, análisis y seguimiento de quejas y denuncias. Esta inversión traerá beneficios significativos y minimizará los riesgos. El nuevo sistema de gestión de información de quejas y denuncias debe integrarse en el plan de formación del personal del área de calidad. (p.89)

Finalmente, la investigación desarrollada por Acuña Ruiz, Brenes Gonzáles y Rivera Alfaro (2023) permitió al Grupo ARL evaluar la gestión de quejas y denuncias desde un enfoque financiero y estratégico, identificando debilidades en los procesos y en el uso de la información para la toma de decisiones. Los resultados del estudio facilitaron el diseño de un modelo integral que incorpora el análisis de datos y herramientas de visualización para optimizar el control, seguimiento y resolución de solicitudes, lo que fortalece la eficiencia operativa y la gestión orientada a resultados dentro de la organización.

La octava tesis nacional consultada es de Vega Ramírez, R. (2021), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en la Universidad Nacional de Costa Rica, presenta su tema de investigación sobre “Propuesta de cuadro de mando integral para la empresa COOPESIBA, R.L para el seguimiento y alineación del gobierno de TI con la gestión y procesos de apoyo en servicios de salud”

En la investigación Vega Ramírez, R. (2021) planteó como objetivo general:

Definir un Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard como herramienta de conocimiento, seguimiento y control para el gobierno de TI, mediante el cual se propicie la entrega de valor de manera transversal en la organización a partir de la optimización en el uso de los recursos, la gestión del riesgo y su alineamiento con la estrategia de negocio. (p.11)

Asimismo, Vega Ramírez, R. (2021) planteó como objetivos específicos los siguientes:

Conocer los posibles fundamentos teóricos respecto al Balanced Scorecard y Gobierno de TI, y su posible aplicación complementaria. Utilizar los factores de diseño para el sistema de gobierno de TI como estructura base de esta propuesta e identificar cuáles objetivos de Gobierno y Gestión son los más recomendables para la organización, a partir de la valoración de los anteriores factores de diseño, ambos aspectos considerados en el marco de trabajo COBIT-2019. Conocer la estrategia de la organización como elemento básico para alinear el diseño de gobierno de TI. Establecer, a partir de los objetivos de Gobierno y Gestión recomendados, cuáles son los que mejor se adecuan a la organización y su contexto y ubicarlos en las respectivas perspectivas del Balanced Scorecard. (p.11)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo cualitativa, mediante esta se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Vega Ramírez, R. (2021) señala:

Orientar su estrategia a un servicio estable y orientado al cliente, también es consecuente, con la línea que se establece en plan estratégico, que destaca

tanto en la nueva misión y visión, como también en el segundo eje estratégico que reza “Calidad y eficiencia en la prestación del servicio” (COOPESIBA, 2021), aspectos en los que se evidencia un enfoque al cliente, donde sus esfuerzos y recursos sean canalizados y orientados a servicio. Este escenario es ratificado con el criterio y la participación de la gerencia general en la aplicación y respectivas valoraciones. COOPESIBA no escapa a una realidad en la que la optimización de los costos de operación y la minimización del impacto, a través del desempeño financiero se considera como un aspecto importante en el buen manejo y aprovechamiento de los recursos, propios de una adecuada gestión del negocio, sin dejar de lado el desempeño operativo de manera transversal a través de toda la estructura organizacional (p.128-129)

Para lo anterior Vega Ramírez, R. (2021) recomienda:

El BSC es un instrumento integral, tal y como se expone en el fundamento y marco teórico; por lo que cada una de sus perspectivas debe considerarse al menos un objetivo de Gobierno y Gestión que la impulse. Para estos efectos el objetivo APO07—Gestionar los recursos humanos, encaja en la perspectiva de orientación futura. (p.130)

Finalmente, la investigación desarrollada por Vega Ramírez (2021) permitió a COOPESIBA, R.L. contar con un Cuadro de Mando Integral orientado al gobierno de TI, lo que facilita el seguimiento, control y alineación estratégica de los procesos tecnológicos con los objetivos organizacionales. La propuesta contribuyó a fortalecer la gestión institucional mediante la optimización de recursos, la gestión del riesgo y el enfoque en la calidad y

eficiencia del servicio, promoviendo una toma de decisiones más estructurada y coherente con la estrategia de la organización.

Tesis internacionales

La primera tesis internacional consultada es de Barreto López, D. R. (2021) con su trabajo de investigación para optar por el grado de Especialización en Ingeniería de Software en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de Colombia, presenta su tema de investigación sobre “Diseño de un prototipo para la gestión de solicitudes de requerimientos informáticos en una empresa IT.”

De la investigación Barreto López, D. R. (2021) planteó como objetivo general:

Construir un Diseño para una solución informática que actúe como patrón como herramienta para mejorar la gestión en el desarrollo de aplicaciones de empresas clientes de una fábrica de software. (p.13)

Asimismo, Barreto López, D. R. (2021) planteó como objetivos específicos los siguientes:

Parametrizar el patrón de solución para cada una de las capas de gestión interna y externa, personalizando de acuerdo con los proyectos o requerimientos solicitados por un cliente. Diseñar una herramienta web que contenga los módulos necesarios para implementar mejoras al proceso de gestión, para atender desarrollos a requerimientos de tecnología de la información. Mejorar la calidad de vida de los líderes de equipos de trabajo de desarrollo, reduciendo tiempos en elaboración de informes con información descentralizada, adoptando estrategias de gestión centralizadas y

controladas. Aumentar los ingresos de la compañía, gestionando y desarrollando con calidad las solicitudes de software, mediante la reducción de los tiempos de gestión dando más relevancia y enfoque al acompañamiento de su equipo durante el cierre de alcances de requerimientos para entregar estimaciones acertadas. (p.14)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, en la cual se integraron elementos cualitativos y cuantitativos mediante el uso de herramientas de programación para el análisis, diseño y validación de la propuesta desarrollada, sin recurrir a instrumentos tradicionales de medición., de esta manera, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Barreto López, D. R. (2021) señala:

Un sistema de gestión proporciona datos y métricas. Estos datos ayudan a los responsables a evaluar el rendimiento del equipo y realizar ajustes o mejoras según sea necesario. Mejor calidad y satisfacción del cliente: Permite una planificación adecuada, pruebas rigurosas y control de calidad para asegurar que las aplicaciones cumplan con los requisitos y expectativas del cliente. Esto a su vez puede aumentar la satisfacción del cliente y la reputación del equipo de desarrollo. (p.74)

Para lo anterior Barreto López, D. R. (2021) no brindó recomendaciones de los resultados del estudio.

Finalmente, la investigación desarrollada por Barreto López, D. R. (2021) evidencia la gestión de solicitudes en el ámbito de la tecnología de la información como un proceso clave para mejorar el desempeño organizacional. En particular, el estudio resalta la

importancia de contar con herramientas y patrones de gestión que permitan centralizar la información, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes.

La segunda tesis internacional consultada es de Raga Durán, A. L., & Rivas Araujo, L. G. (2023), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Ingeniero de Computación en la Universidad Valle del Momboy de Venezuela, presenta su tema de investigación sobre “Propuesta de un Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicio Académico.”

En la investigación Raga Durán, A. L., & Rivas Araujo, L. G. (2023) plantearon como objetivo general:

Proponer un sistema de gestión de solicitudes de servicio académico para la Universidad Valle del Momboy. (p.23)

Asimismo, Raga Durán, A. L., & Rivas Araujo, L. G. (2023) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Estudiar las solicitudes más recurrentes que reciben las unidades de rectorado, vicerrectorado, secretaría académica y administración de la UVM .

Determinar los requerimientos necesarios para la propuesta del sistema de gestión de solicitudes de servicio académico de la Universidad Valle del Momboy. Diseñar la propuesta del sistema de gestión de solicitudes de servicio académico para la Universidad Valle del Momboy. (p.23)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, con la que, por medio de instrumentos de entrevistas y cuestionarios, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Raga Durán, A. L., & Rivas Araujo, L. G. (2023) señalan:

El avance y despliegue de la tesis concluye que es necesario un cambio sobre las prácticas al momento del manejo de las solicitudes académicas de la universidad, lo cual conlleva a una evolución y a una adaptación a las necesidades que se presentan, a fin de permitir contar con una excelente calidad de servicio al momento de atender a un usuario o estudiante. (p.126)

Para lo anterior Raga Durán, A. L., & Rivas Araujo, L. G. (2023) recomiendan:

Desarrollar actualizaciones frecuentes del sistema para mejorar su funcionamiento y transformarlo en una herramienta que vaya más allá de la atención al estudiante y sus solicitudes. (p.128)

Finalmente, la investigación realizada por Raga Durán y Rivas Araujo (2023) permitió analizar la forma en que se gestionaban las solicitudes de servicio académico por parte de las distintas unidades administrativas, así como identificar las principales necesidades y requerimientos de los usuarios. Los resultados del estudio facilitaron la propuesta de un sistema de gestión que contribuye a mejorar la organización, el control y la eficiencia en la atención de las solicitudes académicas, lo que fortalece la calidad del servicio institucional y la satisfacción de la comunidad universitaria.

La tercera tesis internacional consultada es de Ramírez Pinilla, L. A., Vera Ramírez, J. R., & Zipa Guerra, D. F. (2024), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en la Universidad Ean, Colombia, presentan su tema de investigación sobre “Propuesta de Mejora para la Gestión de Requerimientos en Plaspel SAS: Un Enfoque Práctico y Tecnológico”

De la investigación Ramírez Pinilla, L. A., Vera Ramírez, J. R., & Zipa Guerra, D. F. (2024) plantearon como objetivo general:

Evaluar la viabilidad y los beneficios de implementar un modelo de gestión de requerimientos en Plaspel S.A.S, con un enfoque específico en la mejora del proceso respectivo, mediante la definición de procesos estructurados, roles y responsabilidades, y la recomendación de herramientas tecnológicas. (p.18)

Asimismo, Ramírez Pinilla, L. A., Vera Ramírez, J. R., & Zipa Guerra, D. F. (2024) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Realizar un diagnóstico del estado actual de la Gestión de Requerimientos en Plaspel S.A.S, incluyendo la identificación de procesos, roles, y flujos de trabajo existentes. Identificar los desafíos clave en la captura y transferencia de conocimiento en relación con el proceso de Gestión de Requerimientos. Evaluar la viabilidad de la implementación de un sistema de gestión de requerimientos en Plaspel S.A.S para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Diseñar una propuesta innovadora que incluya un flujo de procesos estructurado, una matriz de roles y responsabilidades, y recomendaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la Gestión de Requerimientos. (p.18)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, y, por medio de instrumentos de entrevistas y cuestionarios, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Ramírez Pinilla, L. A., Vera Ramírez, J. R., & Zipa Guerra, D. F. (2024) señalan:

Los análisis realizados en Plaspel S.A.S revelaron que el nivel de madurez actual del proceso de gestión de requerimientos se encuentra en el nivel básico (gestionado y ampliamente alcanzado de acuerdo con el marco COBIT 2019). Lo cual dejó en evidencia la necesidad que la compañía tiene actualmente de hacer uso de marcos de referencia, modelos y sistemas de información para mejorar el nivel de madurez actual y avanzar al siguiente. Es por ello, que, con ayuda de la mejora de la gestión de requerimientos, se evidenciara una mejora frente a la recepción de los requerimientos, una documentación eficaz de las solicitudes y una entrega de producto final alineado con las necesidades del cliente y los estándares de calidad de la empresa. (p.121)

Para lo anterior Ramírez Pinilla, L. A., Vera Ramírez, J. R., & Zipa Guerra, D. F. (2024) recomiendan:

Se recomienda emplear el marco de referencia COBIT 2019 como base para la mejora del proceso de gestión de requerimientos actual dado a que cuenta con las actividades y procesos base para la correcta implementación de la propuesta como de un modelo de gobernabilidad. Adicionalmente propone métricas, y metas empresariales y de alineamiento que permiten validar el nivel de capacidad de la empresa para identificar cuáles son las oportunidades de mejora que deben aplicar para subir de nivel (p.124)

Finalmente, la investigación desarrollada por Ramírez Pinilla, Vera Ramírez y Zipa Guerra (2024) permitió a Plaspel S.A.S evaluar el nivel de madurez de su proceso de gestión de requerimientos e identificar oportunidades de mejora mediante la adopción de marcos de referencia y herramientas tecnológicas. Los resultados del estudio facilitaron la estructuración de procesos, la definición de roles y responsabilidades, y la incorporación de

buenas prácticas orientadas a optimizar la recepción, documentación y seguimiento de los requerimientos, contribuyendo a una gestión más eficiente y alineada con los estándares de calidad organizacional.

La cuarta tesis internacional consultada es de Brito Amaya, A. R., & Santiago, Y. B. (2022), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en la Universidad de la Guajira, Colombia, presentan su tema de investigación sobre “El proceso de la Gestión Documental: una práctica que incide en la prestación de una calidad del servicio y el cumplimiento contractual de tres (3) entidades administradoras de servicios que contratan con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)”

De la investigación Brito Amaya, A. R., & Santiago, Y. B. (2022) plantearon como objetivo general:

Analizar el proceso de la gestión documental: Una práctica que incide en la prestación de un servicio de calidad y el cumplimiento contractual de tres (3) Entidades Administradoras de Servicios que contratan con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) del distrito de Riohacha. (p.18)

Asimismo, Brito Amaya, A. R., & Santiago, Y. B. (2022) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Determinar los principios de la gestión documental utilizadas en los escenarios de las Entidades Administradoras de Servicios A, B y C. Examinar el servicio prestado en los escenarios de las Entidades Administradoras de Servicios A, B y C. Describir las expectativas de la calidad de servicio en los escenarios de las Entidades Administradoras de Servicios A, B y C. Identificar las modalidades del cumplimiento contractual de las Entidades

Administradoras de Servicios A, B y C. Proponer lineamientos teóricos prácticos de gestión documental que propicien la mejora de la prestación del servicio de calidad y el cumplimiento contractual, mediante la producción de evidencias reconocidas y validadas por los criterios de calidad que exige el ICBF en los escenarios de las Entidades Administradoras de Servicios A, B y C. (p.18)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo cualitativa, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Brito Amaya, A. R., & Santiago, Y. B. (2022) señalan:

En cuanto a los procesos de gestión documental en las EAS en el Distrito de Riohacha se percibe que se desarrolla adecuadamente, sin embargo, en algunos casos no se cumplen los procedimientos y normas relativas a la gestión con posibles impactos en la retención y la disposición. Otro aspecto que se desprende del proceso de triangulación es el relativo a la calidad del servicio en relación al servicio prestado. Ante ello, se infiere que dichas instituciones se sirven de los recursos para la gestión documental en la prestación del servicio de información, tanto recursos humanos, financieros y material. Sin embargo, en algunos casos son menos efectivos al no considerar los planes basados en cumplimiento de objetivos en el cumplimiento de las actividades. (p.55)

Para lo anterior Brito Amaya, A. R., & Santiago, Y. B. (2022) no brindaron recomendaciones en su investigación.

Finalmente, la investigación desarrollada por Brito Amaya y Santiago (2022) permitió a las Entidades Administradoras de Servicios del distrito de Riohacha, analizar la forma en que se ejecutaban sus procesos de gestión documental y su incidencia en la calidad del servicio y el cumplimiento contractual. Los resultados del estudio facilitaron la identificación de debilidades en el cumplimiento de procedimientos y normas, así como la necesidad de fortalecer la planificación y el control documental, con lo que se contribuye a una gestión más estructurada, eficiente y orientada al cumplimiento de estándares institucionales.

La quinta tesis internacional consultada es de Alegre Barra, L., Alfonso Tirado, F. R., & Guzmán Beltrán, S. (2021), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Ingeniero en Sistemas en la Universidad El Bosque, Colombia, presentan su tema de investigación sobre “Sistema para la Gestión de los Procesos de Facturación y Atención al Cliente de la empresa Radioxenter LTDA”

De la investigación Alegre Barra, L., Alfonso Tirado, F. R., & Guzmán Beltrán, S. (2021) plantearon como objetivo general:

Desarrollar el sistema web que permita optimizar los tiempos de los procesos internos de facturación y atención al cliente que tiene la empresa Radioxenter LTDA mediante el análisis arquitectural de los procesos de negocio. (p.8)

Asimismo, Alegre Barra, L., Alfonso Tirado, F. R., & Guzmán Beltrán, S. (2021) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Analizar los procesos de facturación y atención al cliente mediante la metodología BPM para determinar los factores que permitan reducir los tiempos de dichos procesos. Diseñar una aplicación web que permita a los

empleados de la empresa Radioxenter LTDA el manejo de los procesos de facturación y atención al cliente con el fin de garantizar la mejora de los tiempos de atención. Implementar la aplicación web que se diseñó para la mejora del tiempo de los procesos de facturación y atención al cliente de la empresa Radioxenter LTDA. Comparar los estados de los procesos antes y después de la implementación para determinar el grado de mejora en los tiempos de los procesos de facturación y atención al cliente que tiene la empresa. (p.8)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, con la que, por medio de instrumentos de entrevistas y cuestionarios, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Alegre Barra, L., Alfonso Tirado, F. R., & Guzmán Beltrán, S. (2021) señalan:

.... hubo una mejora de los tiempos de los procesos de facturación y atención al cliente gracias a la implementación de un aplicativo tecnológico en su contexto. Se logró disminuir los tiempos gracias al análisis de los procesos y la toma de decisiones junto al cliente buscando la mejor de las opciones para optimizar cada uno de los procesos existentes. Esto refuerza que la implementación de un sistema de facturación y atención al cliente en una IPS mejora los tiempos de dichos procesos como se puede evidenciar en el capítulo 5.3. (p.50)

Para lo anterior Alegre Barra, L., Alfonso Tirado, F. R., & Guzmán Beltrán, S. (2021) recomiendan:

Se recomienda indagar y profundizar sobre los efectos que suponen una implementación de una herramienta tecnológica dentro de un contexto de pequeñas y medianas empresas, y dentro de instituciones prestadoras de salud, dado que consideramos que el paso a estas herramientas puede generar una tendencia de mejora sobre estos sectores. (p.151)

Finalmente, la investigación desarrollada por Alegre Barra, Alfonso Tirado y Guzmán Beltrán (2021) permitió a la empresa Radioxenter LTDA optimizar sus procesos internos de facturación y atención al cliente mediante el diseño e implementación de un sistema *web* basado en el análisis de procesos de negocio. Los resultados del estudio facilitaron la reducción de tiempos operativos, la mejora en la organización de la información y una atención más eficiente a los usuarios, contribuyendo a una gestión más ágil y orientada a la mejora continua de los procesos institucionales.

La sexta tesis internacional consultada es de Arenilla Solís, K. E., & Chóez Sánchez, J. C. (2022), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Mastría en la Escuela de Posgrado Newman, Perú, presentan su tema de investigación sobre “Propuesta de mejora para la gestión de reclamos por inconformidad de consumo de los usuarios de CNEL – EP. Unidad de Negocio Guayaquil - Agencia El Fortín – 2022”

En la investigación Arenilla Solís, K. E., & Chóez Sánchez, J. C. (2022) plantearon como objetivo general:

Elaborar una propuesta de mejora para la gestión de reclamos en el CNEL.

EP. Unidad de Negocio Guayaquil – Agencia El Fortín, 2022 (p.29)

Asimismo, Arenilla Solís, K. E., & Chóez Sánchez, J. C. (2022) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Realizar un diagnóstico situacional de la Agencia El Fortín, respecto a inconformidad de consumo de los usuarios. Diseñar la propuesta de mejora para la gestión de reclamos por inconformidad de consumo de los usuarios de la Agencia El Fortín de CNEL. EP Unidad de Negocio Guayaquil. Establecer mecanismos de control de la propuesta de mejora en torno a la gestión de reclamos. (p.29)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo cuantitativo, con la que, se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Arenilla Solís, K. E., & Chóez Sánchez, J. C. (2022) señalan:

Los reclamos que ingresan al área de servicio al cliente por inconformidad de consumo de los usuarios, mayormente son porque se sienten afectados económicamente lo que implica reclamos constantes muestran una mala imagen para la agencia. (p.105)

Para lo anterior Arenilla Solís, K. E., & Chóez Sánchez, J. C. (2022) recomiendan:

Para los usuarios, el tener la información necesaria y el conocimiento respecto a sus requerimientos, logrará una disminución sustancial en los reclamos por inconformidad de consumo. (p.107)

Finalmente, la investigación desarrollada por Arenilla Solís y Chóez Sánchez (2022) permitió a CNEL – EP, Unidad de Negocio Guayaquil, Agencia El Fortín, identificar las principales causas de los reclamos por inconformidad de consumo y su impacto en la percepción del servicio. Los resultados del estudio facilitaron el diseño de una propuesta de mejora orientada al fortalecimiento de los mecanismos de control y gestión de reclamos,

contribuyendo a optimizar la atención al usuario, reducir la recurrencia de inconformidades y mejorar la imagen institucional mediante una gestión más estructurada y eficiente.

La séptima tesis internacional consultada es de Iguarán Olaya, J. M., & Arce Alarcón, K. A. (2021), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en la Universidad ECCI, Colombia, presentan su tema de investigación sobre ““Hacia una Universidad Lean”: Propuesta de un modelo de Gestión de procesos que cree valor en la Universidad ECCI.”

En la investigación Iguarán Olaya, J. M., & Arce Alarcón, K. A. (2021) plantearon como objetivo general:

Proponer un modelo de gestión de procesos en la Facultad de ingenierías y sus direcciones de programa de la Universidad ECCI, fundamentado en la filosofía Lean y las herramientas de Lean Service, que permita estandarizar los tiempos de respuesta a las solicitudes y disminuir demoras en la solución de las peticiones teniendo como centro del proceso de gestión a las personas.
(p.32)

Asimismo, Iguarán Olaya, J. M., & Arce Alarcón, K. A. (2021) plantearon como objetivos específicos los siguientes:

Establecer un diagnóstico organizacional que permita conocer procesos y áreas clave para la implementación de Lean en la IES. Determinar las herramientas Lean pertinentes para la Universidad ECCI, teniendo en cuenta sus características económicas, educativas, sociales y curriculares. Proporcionar a la Universidad ECCI propuesta de mejoramiento de los procesos determinados en la fase diagnóstica, para el conjunto de tareas y

actividades según lo definido por Lean Service y la metodología DMAIC. Determinar del costo actual de cada uno de los procesos y su posterior disminución a partir de la implementación de la propuesta. Validar el aporte en la disminución demoras en la solución de las peticiones en cada uno de los procesos objeto de estudio, mediante las herramientas Lean utilizadas en la propuesta de mejoramiento. (p.32)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo cuantitativo, y se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Iguarán Olaya, J. M., & Arce Alarcón, K. A. (2021) señalan:

Por otra parte, la calidad se logra mediante el establecimiento y puesta en marcha de planes y procedimientos que promuevan la mejora continua de procesos, por lo que, a nivel gerencial, en la Universidad ECCI deberá formularse una estrategia sistemática y periódica que permee las actividades organizacionales y faciliten la calidad del servicio educativo, lo que puede lograrse a partir de la implementación de proyectos de mejora de procesos de forma ágil y de alto impacto. Estos proyectos a partir de la estandarización, lograrán reducir costos de la organización e incrementarán la satisfacción del cliente. Para ello, será fundamental determinar lo que efectivamente añade valor a los procesos, valor establecido bajo la perspectiva del cliente y no de la propia organización, situación que garantizará la efectividad y el rediseño de las prácticas operacionales. (p.168)

Para lo anterior Iguarán Olaya, J. M., & Arce Alarcón, K. A. (2021) recomiendan:

Finalmente, se recomienda a la Universidad comprender el recorrido del cliente en cada petición que realiza a la organización con el propósito de identificar - eliminar despilfarros y agregar más valor, así como impulsar la gestión por procesos para exponer y resolver adecuadamente los problemas utilizando la gestión visual como mecanismo para analizar los impactos de los errores entre dependencias, evitar los reprocesos y con ello la sobrecarga de los colaboradores, igualmente, evitar nuevas mudas que puedan generarse a los stakeholders cuando no se da una respuesta oportuna o pertinente a una petición. (p.171)

Finalmente, la investigación desarrollada por Iguarán Olaya y Arce Alarcón (2021) permitió a la Universidad ECCI contar con una propuesta de modelo de gestión de procesos fundamentado en la filosofía Lean, orientado a estandarizar tiempos de respuesta y reducir demoras en la atención de solicitudes. Los resultados del estudio facilitaron la identificación de actividades que no agregaban valor, la optimización de costos y la mejora continua de los procesos institucionales, con lo que se contribuye a una gestión más eficiente, centrada en el usuario y orientada a la calidad del servicio.

La octava tesis internacional consultada es de Céspedes Badillo, N. D. (2023), con su trabajo de investigación para optar por el grado de Maestría en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia, presentan su tema de investigación sobre “Modelo de Gestión para el Seguimiento a Graduados de la Universidad Autónoma de Bucaramanga”

De la investigación Céspedes Badillo, N. D. (2023) planteó como objetivo general:

Diseñar un modelo de gestión para el seguimiento de graduados mediante el prototipo de un observatorio laboral que centralice datos estadísticos de

control, monitoreo, caracterización y evaluación institucional en la UNAB.
(p.26)

Asimismo, Céspedes Badillo, N. D. (2023) planteó como objetivos específicos los siguientes:

Diagnosticar el proceso actual de seguimiento y caracterización de los graduados de la UNAB, mediante la identificación de fuentes de información estadística a nivel interno y la comparación con los procesos de seguimiento de graduados de universidades de entorno similar. Analizar los procesos de recolección, consolidación y difusión de estadísticas que alimentarán el observatorio laboral con base en los requerimientos de los programas académicos, el CNA y MEN. Formular el modelo, sus procedimientos, componentes clave de evaluación institucional, indicadores, diagrama de flujo, manuales de operación, recursos necesarios y prototipo del observatorio laboral. (p.26)

En lo que refiere a la metodología utilizada, fue de tipo mixta, por la que se buscó dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta así al objeto de estudio dónde Céspedes Badillo, N. D. (2023) señala:

Este modelo de gestión se fundamenta en la interrelación estratégica entre el recurso humano, la tecnología y los procesos. Estos elementos convergen en la ejecución constante del seguimiento a los graduados y culminan en la consolidación del Observatorio de Graduados. La propuesta, por ende, busca facilitar a la universidad la consolidación de los datos generales de la comunidad de graduados, favoreciendo el estudio y evaluación de las

oportunidades presentes para los graduados, tomando en consideración las tendencias y comportamientos del mercado laboral. (p.100)

Para lo anterior Iguarán Céspedes Badillo, N. D. (2023) recomienda:

Se recomienda enfáticamente la implementación del prototipo del modelo de gestión en la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Esta iniciativa no solo fortalecerá los lazos entre la institución y sus graduados, promoviendo la colaboración y el intercambio de experiencias, sino que también estimulará el fortalecimiento de la comunidad universitaria en su conjunto. Además, se sugiere la creación de una sección final en la web donde los usuarios puedan descargar informes detallados anuales sobre el seguimiento a graduados, brindándoles acceso a resultados y conclusiones específicas de los estudios. (p.100)

Finalmente, la investigación desarrollada por Céspedes Badillo (2023) permitió a la Universidad Autónoma de Bucaramanga estructurar un modelo de gestión para el seguimiento a graduados, integrando procesos, recurso humano y herramientas tecnológicas mediante la propuesta de un observatorio laboral. Los resultados del estudio facilitaron la centralización y análisis de datos estratégicos para el monitoreo y evaluación institucional, contribuyendo a una gestión más organizada, basada en información confiable y orientada a la toma de decisiones y mejora continua.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En toda investigación científica, el marco teórico constituye un componente esencial, ya que proporciona el sustento conceptual que orienta y respalda el desarrollo del estudio. A través de este apartado se recopilan, analizan y organizan los antecedentes, teorías en fuentes conceptuales relacionados con el problema de investigación, lo que permite contextualizarlo dentro del conocimiento existente.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2023):

“El marco teórico es una etapa y un producto. Una etapa que implica un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que debe estar relacionado con el planteamiento del problema (objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias de lo que se sabe del problema), y un producto que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte o informe de investigación (Yedigis y Weinbach, 2005)” (p.70)

Por lo tanto, el marco teórico de la presente investigación establece las bases conceptuales y teóricas sobre las cuales se sustenta el análisis del estudio. En este sentido, su construcción permite fundamentar las variables de investigación, delimitar su alcance conceptual y establecer un sustento sólido para el desarrollo del análisis posterior. Asimismo, facilita una comprensión estructurada de los elementos que intervienen en el fenómeno abordado, asegurando coherencia entre el planteamiento del problema, los objetivos propuestos y el desarrollo metodológico del estudio.

Empresa

Para entender el funcionamiento y la importancia de las organizaciones dentro del ámbito económico y social, es necesario conceptualizar qué se entiende por empresa. Esta noción permite sentar las bases para analizar los elementos que intervienen en su gestión, objetivos y relación con el entorno.

Según Tantalean (2021, como se citó en Tantalean Tapia, 2022), “la empresa es una organización económica y jurídica que desarrolla actividades de consumo, producción y distribución de bienes y servicios, satisfaciendo las necesidades de un determinado mercado a través de una contraprestación: el precio. Su finalidad puede ser lucrativa o no lucrativa” (p.2).

Por lo que se puede comprender que la empresa no solo cumple un rol económico, sino que también se inscribe dentro de un marco jurídico que regula su funcionamiento y obligaciones. En este sentido, toda empresa, independientemente de su tamaño o sector, tiene como objetivo central satisfacer necesidades específicas de un mercado determinado, ya sea generando lucro o cumpliendo fines sociales.

Administración

Para contextualizar lo referente a la gestión organizacional y los procesos orientados a la atención al cliente, resulta de suma importancia comprender el concepto de administración, ya que este constituye el conjunto de acciones y estrategias que permiten coordinar recursos humanos, financieros y materiales para alcanzar los objetivos organizacionales.

Según Cardona, C. E. R., Salazar, M. D. P. R., & Salazar, C. F. R. (2022) la administración se puede definir cómo “... una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.” (p.4)

La administración constituye un proceso integral y sistemático que orienta el funcionamiento de la empresa mediante la ejecución coordinada de diversas funciones. No se trata únicamente de dirigir actividades, sino de planificar estratégicamente, organizar recursos, coordinar esfuerzos y controlar resultados con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Por lo tanto, una adecuada administración permite optimizar los procesos internos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la capacidad de respuesta ante las necesidades del entorno, aspectos fundamentales para asegurar un desempeño organizacional sostenible.

Componentes de la administración

Una vez establecido el concepto de administración, esta se estructura a través de una serie de componentes o funciones fundamentales que permiten materializar su aplicación dentro de la organización. Dichos elementos representan etapas interrelacionadas que orientan la gestión hacia el logro de objetivos, lo que asegura la adecuada utilización de los recursos y la coordinación eficiente de las actividades. Por lo tanto, resulta vital abordar la definición de los principales componentes de la administración: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, los cuales constituyen la base operativa del proceso administrativo.

Planificación

La planificación constituye la función inicial y una de las más relevantes, ya que orienta el rumbo de la organización al establecer los objetivos y las acciones necesarias para alcanzarlos. A través de la planificación se determinan prioridades, se anticipan escenarios y se definen estrategias que permiten reducir la incertidumbre y optimizar el uso de los recursos disponibles.

Según González, Z. R., & Arbelaez, D. C. (2023):

... la planificación implica definir lo que una empresa desea alcanzar, para de esta manera (sic) establecer las acciones y estrategias para lograrlo. Por tal motivo es esencial identificar metas claras y específicas que la empresa desea alcanzar; dichos objetivos deben ser realistas y medibles para evaluar el progreso; así mismo, además de identificar los cursos de acción es vital evaluar y seleccionar las alternativas disponibles para seleccionar lo que mejor se ajuste a los recursos, capacidades y las prioridades de la organización. (p.57-58)

La planificación no solo consiste en establecer metas, sino en diseñar un proceso estratégico que permita seleccionar las mejores alternativas de acción conforme las condiciones internas y externas de la organización. En este sentido, una planificación adecuada contribuye a una gestión más estructurada, facilita la toma de decisiones y fortalece la capacidad organizacional para alcanzar resultados sostenibles.

Organización

La organización constituye la función encargada de estructurar y distribuir adecuadamente los recursos y responsabilidades dentro de la empresa. Esta etapa permite definir tareas, establecer jerarquías y coordinar actividades, asegurando que cada elemento de la organización contribuya al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

Koontz y Weihrich (2013, como se citó en González & Arbelaez, 2023) indica que “es el proceso de diseñar una estructura formal para las actividades y los recursos de una empresa u organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas.” (p.58)

Por lo tanto, organización no solo implica asignar funciones, sino también diseñar una estructura formal que permita integrar eficientemente los recursos disponibles. En este sentido, una adecuada organización facilita la claridad en las responsabilidades, mejora la coordinación entre áreas y contribuye a una ejecución más efectiva de los planes establecidos, con lo que fortalece el funcionamiento interno de la empresa.

Dirección

La dirección representa la función orientada a guiar y supervisar el desempeño del talento humano hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta etapa implica liderar, motivar y comunicar de manera efectiva, asegurando que las actividades planificadas se ejecuten conforme lo establecido.

Según González, Z. R., & Arbelaez, D. C. (2023):

La dirección es una función clave en las empresas por cuanto es la actividad o acción para liderar, guiar y supervisar a los empleados y recursos con el propósito de lograr los objetivos y metas establecidos por la organización. La dirección se plantea sobre la base de que es esencial motivar y liderar los

colaboradores o trabajadores que hacen parte de la organización, para que estén suficientemente motivados para alcanzar los objetivos comunes a todos los miembros de la organización. (p.58)

Se puede interpretar que la dirección no se limita al ejercicio de autoridad, sino que constituye un proceso dinámico de liderazgo y motivación que influye directamente en el desempeño organizacional. En este sentido, una adecuada dirección fortalece el compromiso del personal, mejora la comunicación interna y contribuye al logro eficiente de los objetivos institucionales, consolidando así la efectividad del proceso administrativo.

Coordinación

La coordinación constituye la función que permite armonizar e integrar los esfuerzos individuales y colectivos dentro de la organización. A través de la coordinación se busca asegurar que las distintas áreas, actividades y recursos trabajen de manera conjunta y alineada con los objetivos establecidos. Esta función resulta esencial para evitar duplicidad de tareas, reducir conflictos operativos y garantizar que el trabajo se desarrolle de forma ordenada y eficiente, lo que favorece el logro de los resultados organizacionales.

De acuerdo con Bravo Galárraga, V. D. (2021) “....se trata de una necesidad práctica con vistas a racionalizar el ejercicio del poder, distribuir competencias y actuar con un propósito común que es la satisfacción del interés general...” (p.7)

Por lo tanto, no solo implica organizar actividades, sino también integrar adecuadamente las competencias y responsabilidades dentro de la estructura organizacional. En este sentido, una coordinación efectiva permite que los distintos niveles y áreas trabajen de acuerdo con un objetivo común, optimizando esfuerzos y fortaleciendo la coherencia en la ejecución de los procesos internos.

Control

El control constituye la función administrativa encargada de verificar que las actividades realizadas se ajusten a los planes y objetivos previamente establecidos. A través del control se evalúa el desempeño organizacional, se identifican posibles desviaciones y se implementan acciones correctivas que permitan garantizar el cumplimiento de las metas propuestas.

Según González, Z. R., & Arbelaez, D. C. (2023):

...es la actividad que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral de los miembros que pertenecen a una organización. El proceso de control efectivos busca garantizar que las actividades planeadas sean ejecutadas de acuerdo con lo planeado que conduzca al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización. (p.59)

A partir de esta definición, se puede interpretar que el control no se limita a la supervisión de resultados, sino que constituye un mecanismo de seguimiento continuo que permite evaluar el desempeño organizacional y corregir oportunamente posibles desviaciones. En este sentido, el control fortalece la disciplina operativa, mejora la eficiencia en la ejecución de procesos y contribuye al logro sistemático de los objetivos institucionales, de manera que consolida el cierre del ciclo administrativo.

Análisis FODA

En el ámbito de la gestión organizacional y la planificación estratégica, analizar las condiciones internas y externas que influyen en el desempeño de la empresa es muy importante. Para ello, el análisis FODA se presenta como una herramienta que permite

identificar y evaluar los factores que pueden incidir en el logro de los objetivos institucionales.

Tagle Ciudad (2021, como se citó en Lozano et al., 2023) afirma que

Es una herramienta de análisis estratégico que permite analizar la situación interna y externa de una empresa o proyecto. Permite conocer la situación real en la que se encuentra la organización, empresa o proyecto en cada momento y, en función de ello, planear la estrategia de futuro más adecuada. (p.8464)

Por su parte Ortiz Carranco y otros (2023, como se cita en Lozano et al., 2023) afirma que:

FODA es un acrónimo que significa Fortalezas (Fortalezas), Oportunidades (Oportunidades), Debilidades (Debilidades) y Amenazas (Amenazas) en español. Es una herramienta de planificación estratégica que se utiliza para analizar los factores internos y externos que pueden afectar el éxito de un proyecto, negocio u organización. (p.8465)

El análisis FODA constituye un instrumento clave para diagnosticar la realidad organizacional y orientar la formulación de estrategias acordes con su contexto. En este sentido, su aplicación facilita la identificación de aspectos internos que fortalecen o limitan el desempeño, así como de factores externos que pueden representar ventajas competitivas o riesgos potenciales, lo que contribuye a una planificación más estructurada y fundamentada.

Cliente

El cliente constituye uno de los elementos centrales para la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa, ya que representa el destinatario final de los bienes o servicios ofrecidos. La comprensión del concepto de cliente resulta fundamental para orientar las estrategias, procesos y decisiones organizacionales hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

De acuerdo con Muñoz, E. M., Olmos, J. L., & Gómez, P. R. (2022) “un cliente es la persona que recibe los productos o servicios para satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende en gran parte la permanencia en el mercado de las empresas.” (p.5)

Se entiende que el cliente no solo es el receptor de bienes o servicios, sino un actor determinante en la estabilidad y competitividad de la organización. En este sentido, la permanencia de la empresa en el mercado depende en gran medida de su capacidad para comprender, atender y satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente, lo que convierte su gestión en un eje estratégico dentro del funcionamiento organizacional.

Servicio al cliente

Con el concepto de cliente, resulta necesario abordar el servicio o atención al cliente como un elemento fundamental dentro de la gestión organizacional. Este componente se refiere al conjunto de acciones y estrategias implementadas por la empresa para interactuar con el cliente antes, durante y después de la prestación del servicio o la venta de un producto.

Arturo R. (2015, como se citó en Muñoz et al., 2022) sostiene que “el servicio al cliente, es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento

de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.”
(p.3)

El servicio al cliente constituye un proceso continuo de interacción que influye directamente en la experiencia del consumidor. En este sentido, una adecuada atención no solo responde a solicitudes específicas, sino que fortalece la relación entre la empresa y el cliente, contribuyendo a la satisfacción, fidelización y posicionamiento competitivo en el mercado.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se entiende como el grado en que las expectativas del consumidor son cumplidas o superadas a partir de la experiencia de compra o del uso de un producto o servicio. Este concepto está estrechamente vinculado con la percepción de calidad, el valor recibido y la experiencia global que la empresa ofrece, por lo que se convierte en un factor determinante para la fidelización, la recompra y la recomendación.

De acuerdo con Ordoñez, J. G., Ordoñez, S., & Zurita, S. A. (2023) “La satisfacción del cliente es una medida que indica qué tan felices están los consumidores con los productos y los servicios que brinda una empresa. Incluye factores como agilidad, precisión, amabilidad, entre otros.” (p.218)

Por ello, la satisfacción del cliente se convierte en un elemento estratégico dentro de las organizaciones, ya que permite evaluar la efectividad del servicio brindado y el cumplimiento de las expectativas generadas. Un cliente satisfecho no solo incrementa la

probabilidad de recompra, sino que también fortalece la imagen corporativa a través de recomendaciones y opiniones positivas.

Percepción del cliente

La percepción del cliente se refiere a la interpretación subjetiva que el consumidor construye a partir de sus experiencias, expectativas, creencias y estímulos recibidos durante su interacción con la organización. Esta percepción no solo depende de la calidad objetiva del producto o servicio, sino también de elementos como la atención recibida, la comunicación, el entorno y la imagen corporativa.

De acuerdo con Apolo, R. I., Pozo, S. R., Suárez, T. A., & Perero, S. V. (2021) indican que “conocer la percepción de los clientes permite la planificación oportuna y adecuada (...) ya que identifica los aspectos prioritarios que motivan a los clientes a comprar un servicio específico en el mercado.” (p.63)

Este es un elemento fundamental para la toma de decisiones estratégicas dentro de la organización, ya que permite identificar fortalezas y áreas de mejora en la prestación del servicio. Comprender cómo el cliente interpreta y valora la experiencia recibida, facilita el diseño de estrategias orientadas a satisfacer sus necesidades y expectativas de manera más efectiva.

Imagen organizacional

La imagen organizacional se refiere al conjunto de percepciones, ideas y valoraciones que los públicos construyen acerca de una empresa a partir de sus experiencias, comunicaciones y comportamiento institucional. Esta imagen no solo está relacionada con

los productos o servicios que ofrece la organización, sino también con su identidad, cultura, responsabilidad social y la forma cómo interactúa con sus clientes y la sociedad en general.

Hatch y Schultz (1997, como se citó en Ramírez et al., 2025)

Se refiere a la percepción y la representación que los miembros y otras partes interesadas tienen de la organización, lo cual se construye a partir de la identidad organizacional, que es una comprensión colectiva y compartida de las características distintivas, valores y rasgos fundamentales que definen la entidad. (p.397)

Por lo tanto, esta se vuelve un activo intangible de gran valor estratégico, ya que influye en la manera en que la empresa es reconocida y valorada por sus distintos públicos. Una imagen positiva fortalece la confianza, la reputación y la preferencia hacia la organización, mientras que una percepción negativa puede afectar su credibilidad y posicionamiento en el mercado.

Gestión

La gestión se refiere al conjunto de acciones, decisiones y estrategias orientadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente y eficaz.

De acuerdo con Juárez, A. M. P., & Golovina, N. S. (2021) “A través de la adecuada implementación de la gestión empresarial se logran los objetivos de la empresa, por ello, es indispensable que los propietarios estén conscientes de la importancia que tiene la gestión administrativa” (p.105)

Por lo tanto, la gestión permite coordinar de manera estratégica los recursos, actividades y decisiones dentro de la organización. Una gestión adecuada no solo contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, sino que también optimiza el uso de los recursos y fortalece la eficiencia operativa. Por ello, su correcta aplicación resulta indispensable para garantizar un desempeño organizacional sostenible, adaptado a las exigencias del entorno y orientado a la mejora continua.

Una gestión eficiente permite diseñar e implementar estrategias que mejoren la calidad del servicio ofrecido, influyan positivamente en la percepción del cliente y, en consecuencia, incrementen su nivel de satisfacción. Esto, a su vez, impacta favorablemente en la construcción de una imagen organizacional sólida y competitiva. De esta manera, la gestión actúa como eje articulador que integra todos estos elementos, asegurando coherencia entre las acciones empresariales y las expectativas del cliente.

Gestión de procesos

Dentro del ámbito de la gestión organizacional, abordar la gestión de procesos como un enfoque orientado a optimizar el funcionamiento interno de la empresa es de suma importancia. La gestión de procesos se centra en la identificación, análisis, diseño, control y mejora continua de los procesos que conforman las actividades organizacionales, con el propósito de incrementar la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente. Este enfoque permite visualizar la organización como un sistema interrelacionado de procesos que trabajan de manera coordinada para generar valor, lo que facilita una administración más estructurada y orientada a resultados.

De acuerdo con Domínguez, L. F. B., Lavayen, A. C. L., & Romero, J. D. S. (2022):

La gestión por procesos, también conocida como Business Process Management (BPM), es la disciplina que combina el conocimiento de la tecnología de la información y el conocimiento de las ciencias de la gestión y lo aplica a los procesos operativos de los negocios. Esta disciplina ha recibido una considerable atención en los últimos años debido al potencial que posee para incrementar de forma significativa la productividad y ahorrar costos. (p.4)

Se entiende, por tanto, como una herramienta estratégica que permite a las organizaciones mejorar su desempeño mediante la optimización sistemática de sus actividades internas. Al enfocarse en la estandarización, control y mejora continua de los procesos, este enfoque contribuye a reducir errores, minimizar costos y elevar los niveles de eficiencia y calidad. Por ello, la gestión de procesos no solo fortalece la estructura operativa de la empresa, sino que también promueve una cultura organizacional orientada a resultados y a la excelencia en el servicio.

En relación con la presente investigación, la gestión de procesos adquiere especial relevancia, ya que constituye el mecanismo a través del cual se pueden mejorar las prácticas de atención y servicio al cliente dentro de la organización objeto de estudio. Una adecuada estructuración y control de los procesos internos permite ofrecer un servicio más eficiente y consistente, influyendo positivamente en la satisfacción y percepción del cliente. En consecuencia, la optimización de los procesos impacta directamente en la construcción de una imagen organizacional favorable, fortaleciendo la competitividad y posicionamiento de la empresa en el mercado.

Gestión de solicitudes

Dentro de la gestión organizacional, la gestión de solicitudes es un proceso clave para garantizar una atención oportuna y eficiente a los requerimientos de los clientes. Este concepto se refiere al conjunto de procedimientos y mecanismos que permiten recibir, registrar, canalizar, dar seguimiento y resolver solicitudes, consultas o quejas presentadas por los usuarios. Una adecuada gestión de solicitudes no solo mejora la organización interna y la trazabilidad de los casos, sino que también contribuye a fortalecer la comunicación con el cliente, incrementando su nivel de satisfacción y confianza hacia la empresa.

En este sentido, la gestión de solicitudes puede entenderse como una aplicación específica de la gestión y de la gestión de procesos, orientada a organizar y optimizar la atención de cada caso de manera estructurada. Al establecer procedimientos claros para la recepción, clasificación, seguimiento y resolución de las solicitudes, la organización logra mayor control, eficiencia y coherencia en sus respuestas. Esto permite reducir tiempos de atención, minimizar errores y asegurar que cada situación sea tratada conforme los estándares establecidos.

En relación con el objeto en estudio, la gestión de solicitudes adquiere especial relevancia, ya que incide directamente en la calidad del servicio brindado y en la experiencia del cliente. Una administración adecuada de estos procesos favorece respuestas oportunas y efectivas, impactando positivamente en la percepción y satisfacción del usuario. Asimismo, al garantizar un procedimiento organizado y transparente, se fortalece la imagen organizacional y la confianza en la empresa, lo que consolida la relación entre la gestión interna y los resultados externos orientados al cliente.

Sistema

Sistema, como una estructura compuesta por elementos interrelacionados que trabajan de manera coordinada para alcanzar un objetivo común. Un sistema se caracteriza por la interacción y dependencia entre sus componentes, los cuales operan de forma organizada dentro de un entorno determinado.

Real Academia Española (2024, según García-Peñalvo et al., 2025) define que “Un sistema es un conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto” (p.5)

El concepto de sistema permite comprender a la organización como un conjunto estructurado de elementos que interactúan de manera coordinada para el logro de objetivos comunes. La adecuada integración y funcionamiento de sus componentes resulta fundamental para garantizar eficiencia y coherencia en las actividades desarrolladas.

Sistemas de información

Los sistemas de información son herramientas fundamentales para la gestión y toma de decisiones. Un sistema de información se entiende como el conjunto de recursos tecnológicos, humanos y procedimentales que permiten recopilar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para apoyar las operaciones y estrategias de la organización. Estos sistemas facilitan el flujo eficiente de datos entre las distintas áreas, lo que contribuye a mejorar la coordinación interna, optimizar los procesos y fortalecer la capacidad competitiva de la empresa.

Conforme lo señalan Laudon y Laudon (2016, como se citó en León Yacelga et al., 2021), “un sistema de información se conceptualiza como un conjunto de componentes

interrelacionados que operan sobre los datos para almacenarlos, recuperarlos, modificarlos o eliminarlos, con el propósito de controlar y analizar los procesos dentro de una organización.”

Estos son un elemento estratégico dentro de la organización, ya que permiten transformar datos en información útil para la toma de decisiones y el control de los procesos internos. Su adecuada implementación contribuye a mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y garantizar mayor precisión en el manejo de la información. Asimismo, al facilitar el acceso oportuno a datos relevantes, estos sistemas fortalecen la planificación, el seguimiento y la evaluación de las actividades organizacionales, y se convierte en un soporte fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua.

Sistemas de gestión

Los sistemas de gestión representan una estructura formal que permite planificar, ejecutar, controlar y mejorar de manera sistemática las actividades de la empresa. Un sistema de gestión se compone de políticas, procesos, procedimientos y recursos organizados con el propósito de alcanzar objetivos específicos y garantizar el cumplimiento de estándares establecidos. Este enfoque facilita la coordinación de las diferentes áreas, promueve la mejora continua y asegura que las acciones desarrolladas estén alineadas con la misión y visión institucional, con lo que fortalece el desempeño y la competitividad de la organización.

De acuerdo con Rodríguez, O. O. R., & Bautista, L. A. (2021) “los sistemas de gestión son una herramienta que permite optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad en una empresa.” (p.5)

Por lo tanto se entienden como un marco estructurado que orienta el funcionamiento de la organización, asegurando que cada proceso y actividad se desarrolle bajo criterios de

eficiencia, control y mejora continua. Su implementación permite establecer lineamientos claros, medir el desempeño y corregir desviaciones oportunamente, con lo que contribuye al logro de los objetivos estratégicos.

Sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM)

La orientación al cliente constituye un factor muy importante para la competitividad organizacional, ya que un Sistema de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM) es una herramienta que ayuda a fortalecer el vínculo entre la empresa y sus usuarios. Un CRM se entiende como un sistema que integra procesos, tecnología e información con el propósito de gestionar de manera eficiente las interacciones con los clientes, optimizar la atención y mejorar la experiencia del usuario. Mediante la recopilación y análisis de datos relevantes, este sistema permite conocer mejor las necesidades y preferencias del cliente, lo que facilita la toma de decisiones orientadas a incrementar su satisfacción y fidelización.

Pareti et al. (2020) y Medeiros y Demo (2021, como se citó en Checasaca-Julca et al., 2022) sostienen que el Customer Relationship Management (CRM) permite realizar un seguimiento detallado de la interacción del cliente con la empresa mediante el tratamiento de datos, lo que contribuye al diseño de estrategias para aumentar la satisfacción y la lealtad.

Por lo que se puede decir que es una herramienta estratégica que permite a la organización gestionar de manera estructurada y eficiente la información relacionada con sus clientes. Al centralizar los datos y facilitar el seguimiento de cada interacción, el CRM contribuye a mejorar la calidad del servicio, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la toma de decisiones basada en información confiable. Asimismo, su implementación favorece la construcción de relaciones sólidas y duraderas con los clientes, impactando

positivamente en su percepción, satisfacción y fidelización, y fortaleciendo la imagen organizacional en el mercado.

Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP)

El Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) se presenta como una herramienta fundamental para la gestión organizacional. Un ERP es un sistema informático que integra y automatiza los procesos principales de la empresa, tales como finanzas, recursos humanos, inventarios, producción y ventas, centralizando la información en una sola plataforma. Esta integración permite mejorar la coordinación entre las diferentes áreas, facilitar la toma de decisiones y garantizar mayor eficiencia operativa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

De acuerdo con Haro, A. F., Martínez, E. J., Chango, T. S., Zambrano, T. P., & Zambrano, M. F. (2023) “el Enterprise Resource Planning (ERP) es un instrumento informático que aprueba a las empresas manejar sus procesos empresariales de manera efectiva y eficiente.” (p.1)

En este caso, por tanto, permite a las organizaciones gestionar de manera eficiente sus procesos internos mediante la integración de información en tiempo real. Al centralizar los datos y automatizar las operaciones, el ERP reduce la duplicidad de tareas, minimiza errores y mejora la coordinación entre las distintas áreas funcionales. Asimismo, su implementación favorece una planificación más precisa, un mejor control de los recursos y una toma de decisiones más fundamentada, fortaleciendo la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Trazabilidad

La trazabilidad es importante para garantizar el control y seguimiento adecuado de los procesos y actividades desarrolladas dentro de la empresa. Este concepto se refiere a la capacidad de identificar, registrar y monitorear cada etapa de un proceso, desde su inicio hasta su finalización, lo que permite conocer el estado, historial y responsables de cada acción ejecutada. La trazabilidad no solo contribuye a mejorar la transparencia y el orden interno, sino que también facilita la detección de errores, la toma de decisiones y la mejora continua, así, fortalece la calidad del servicio y la confianza en la gestión organizacional.

De acuerdo con Hualpa Zúñiga, A. M., & Rangel Díaz, J. E. (2023) “la trazabilidad se considera en los sistemas empresariales como una herramienta de seguimiento y control enfocada en la medición y recolección de datos para la asignación eficiente de recursos.” (p.1)

Por lo tanto, es un mecanismo clave para garantizar la eficiencia y el control dentro de los procesos organizacionales, ya que permite disponer de información precisa y oportuna sobre cada etapa ejecutada. Al facilitar el seguimiento detallado de actividades, responsables y tiempos de respuesta, la organización puede identificar oportunidades de mejora, corregir desviaciones y optimizar la asignación de recursos. Asimismo, una adecuada trazabilidad fortalece la transparencia y la confiabilidad en la gestión, con lo que contribuye significativamente a la calidad del servicio y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Políticas empresariales

Las políticas empresariales constituyen lineamientos fundamentales que orientan la toma de decisiones y el comportamiento organizacional dentro de la empresa. Estas establecen criterios claros que regulan las acciones, procedimientos y responsabilidades de

los miembros de la organización, lo que asegura coherencia con la misión, visión y objetivos estratégicos. A través de las políticas empresariales, se promueve el orden interno, la uniformidad en la gestión y el cumplimiento de normas establecidas, por lo que contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la mejora continua de los procesos.

Balanzategui-García, R. I., Sánchez-Cuesta, P. A., & Vega-Flor, J. G. (2022) indican lo siguiente:

La política de una organización es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases sobre cómo se desarrollarán los demás documentos (manuales, procedimientos...) de la empresa. (p.4)

Por lo que las políticas son un instrumento de suma importancia para garantizar la coherencia y consistencia en la gestión organizacional, al establecer principios que orientan el accionar de todos los miembros de la empresa. Al definir reglas claras y directrices básicas, permiten estandarizar procedimientos, reducir la incertidumbre en la toma de decisiones y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, su adecuada formulación e implementación fortalece la cultura organizacional, promueve la responsabilidad y contribuye al desarrollo ordenado y eficiente de los procesos internos.

Políticas de servicios

Las políticas de servicio constituyen directrices organizacionales orientadas a garantizar la calidad, eficiencia y uniformidad en la atención brindada a los clientes. Estas establecen criterios y lineamientos claros sobre la forma en que deben gestionarse las

solicitudes, reclamos, consultas y demás interacciones, asegurando que el servicio ofrecido sea consistente y acorde con los estándares institucionales. A través de las políticas de servicio, la empresa define compromisos en cuanto a tiempos de respuesta, trato al cliente y procedimientos de atención, por lo que fortalece la satisfacción, confianza y fidelización de los usuarios.

Balanzategui-García, R. I., Sánchez-Cuesta, P. A., & Vega-Flor, J. G. (2022) entiende como política a aquellas que “ayudan a vitar sin duda la lentitud, defectos y sobre todo la pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización.” (p.4)

Por lo tanto, en este caso son las políticas de servicio que son importantes para optimizar la atención al cliente y asegurar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la prestación del servicio. Al establecer lineamientos claros, permiten evitar demoras, errores y pérdidas de tiempo en las actividades principales de la organización, lo que favorece una gestión más ágil y eficiente. Asimismo, su correcta aplicación contribuye a estandarizar la atención, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la imagen institucional, consolidando relaciones de confianza y satisfacción a largo plazo.

Servicio

El servicio constituye un elemento fundamental dentro de las organizaciones, especialmente en aquellas orientadas a la atención de clientes. Se entiende como el conjunto de actividades y acciones que una empresa realiza con el propósito de satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios, generando valor a través de la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención. A diferencia de los bienes tangibles, el servicio se caracteriza por su intangibilidad, simultaneidad en su producción y consumo, y su alta interacción con el cliente, lo que hace que la experiencia percibida sea un factor determinante en la satisfacción

y fidelización. En este sentido, una adecuada gestión del servicio contribuye directamente al fortalecimiento de la competitividad y posicionamiento organizacional.

Los servicios se definen como “la aplicación de competencias especializadas (habilidades y conocimientos), mediante actos, procesos y actuaciones en beneficio de otra entidad o de la propia entidad (autoservicio)” (Vargo & Lusch, 2004, 2008, como se citó en Medrano-Colorado & Quiñonez-Ku, 2021, p. 245).

En este sentido, el servicio representa un componente estratégico para el logro de los objetivos organizacionales, ya que influye directamente en la percepción y satisfacción del cliente. Una gestión adecuada del servicio permite mejorar la eficiencia en la atención, reducir tiempos de respuesta y garantizar una experiencia positiva en cada interacción. Asimismo, al enfocarse en la calidad y en la mejora continua, la organización fortalece su imagen institucional y promueve relaciones duraderas con sus usuarios, con lo que contribuye a su sostenibilidad y competitividad en el mercado.

Soporte técnico

El soporte técnico constituye un servicio especializado orientado a brindar asistencia, solución y acompañamiento ante problemas o incidencias relacionadas con productos, sistemas o servicios tecnológicos. Su función principal es garantizar el correcto funcionamiento de herramientas, equipos o plataformas utilizadas por los usuarios, para asegurar continuidad operativa y minimizar interrupciones en los procesos organizacionales. A través del soporte técnico, la empresa no solo resuelve fallas, sino que también fortalece la confianza del cliente, mejora la experiencia de uso y contribuye a la eficiencia y calidad del servicio ofrecido.

Chávez Caso, M. K., & Rímac Padilla, F. D. M. (2021) indica que “El soporte técnico, es una asistencia que brindan las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios. La finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas.” (p.15)

Asimismo Chávez Caso, M. K., & Rímac Padilla, F. D. M. (2021) destacan que

“... por lo general, la atención que se brinda a través del soporte técnico no suele incluir la capacitación o la formación del usuario. Esto quiere decir que, si la persona se comunica con el soporte técnico porque no sabe utilizar el servicio, lo más probable es que el empleado que atiende lo derive a otro sector y no lo instruya. Por eso, muchas compañías cuentan con dos áreas diferentes: por un lado, el soporte técnico, y por otro el sector de capacitación.

” (p.15)

En este marco, el soporte técnico se consolida como un área esencial dentro de la organización, ya que permite atender de manera oportuna las incidencias que puedan surgir durante el uso de productos o servicios. Su enfoque principal está orientado a la resolución de problemas específicos, garantizando la operatividad y satisfacción del usuario. Asimismo, es importante reconocer que el soporte técnico se diferencia de la capacitación, dado que su finalidad no es instruir o formar al cliente, sino brindar asistencia puntual ante fallas o dificultades. Esta delimitación de funciones favorece una gestión más eficiente, permite que cada área cumpla un rol definido dentro del proceso de atención, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Indicador clave de desempeño (KPI)

El indicador clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés Key Performance Indicator) es una herramienta de medición utilizada por las organizaciones para evaluar el nivel de cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos. Los KPI permiten cuantificar el rendimiento de procesos, áreas o actividades específicas mediante métricas previamente definidas, facilitando la toma de decisiones basada en datos. A través de estos indicadores, la empresa puede monitorear avances, detectar desviaciones y aplicar acciones correctivas oportunas, con lo que contribuye a la mejora continua, la eficiencia organizacional y el logro de resultados alineados con su planificación estratégica.

De acuerdo con Briceño, R. C. (2025) “Los KPIs son herramientas clave en la gestión de desempeño de una empresa, ya que permiten medir y monitorear el progreso -hacia el logro de los objetivos establecidos. ” (p.255)

Por lo tanto, estos son de suma importancia para la gestión organizacional, ya que proporcionan información objetiva y medible sobre el desempeño institucional. Su correcta definición e implementación permite evaluar resultados de manera periódica, identificar áreas de mejora y fortalecer la planificación estratégica. Asimismo, al estar alineados con los objetivos corporativos, los KPI no solo facilitan el control y seguimiento de procesos, sino que también impulsan la competitividad y sostenibilidad de la organización en el largo plazo.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico describe el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que se emplean para recolectar, analizar e interpretar la información necesaria para dar respuesta al problema de investigación y cumplir con los objetivos planteados. A través de este apartado se establece la estructura que guía el proceso investigativo, garantizando la validez, coherencia y rigurosidad en la obtención de los resultados.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023):

la metodología de la investigación permite especificar el procedimiento mediante el cual se desarrollará el estudio, detallando las estrategias utilizadas para responder al problema de investigación y cumplir con los objetivos propuestos, lo cual orienta la obtención y análisis sistemático de los datos dentro del proceso investigativo (p. 6).

Por lo tanto, a partir de este apartado se presentan los elementos metodológicos que sustentan el estudio, tales como el enfoque de investigación, el tipo y diseño del estudio, así como la población, la muestra y los instrumentos de recolección de datos. La descripción de estos componentes permitirá comprender de manera clara la forma en que se desarrollará el proceso investigativo y cómo se obtendrán los resultados que darán respuesta al problema planteado y a los objetivos propuestos.

Historia de la empresa

Devisoft, es una empresa costarricense que brinda soluciones integrales en el área de la tecnología y la computación como Redes, Sistemas, Diseño web, Seguridad y Computación. Con más de 20 años en el mercado nacional; ponemos a su disposición personal calificado cuyo objetivo es crear soluciones a su medida.

Los 3 servicios más demandados son POS Puntos de Venta, Desarrollo Web, Sistemas de inventarios. En un mundo globalizado los requerimientos en el área informática son cada vez más exigentes, sus procesos más específicos y el control de la información es aún más importante en la toma de decisiones; por esta razón en Devisoft han desarrollado la herramienta que llenaría los vacíos del *software* genérico.

En su compañía no solo desarrollan *software* a la medida, también poseen sus propios sistemas desarrollados bajo los mismos estándares de calidad los cuales se ajustarán a sus requerimientos en caso de ser necesario.

Misión de la empresa

Brindar a nuestros clientes soluciones concretas en el campo tecnológico a un costo accesible utilizando las más recientes herramientas del mercado. Brindando la confianza de diseñar un aplicación 100% a la medida de su empresa cubriendo así todas sus necesidades.

Visión de la empresa

Ser una compañía que provee soluciones y servicios informáticos para la gestión administrativa cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

Tipo y enfoque de investigación

Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa se caracteriza por el uso de datos numéricos y técnicas estadísticas para analizar fenómenos y comprobar hipótesis dentro de un proceso sistemático y estructurado. Este enfoque busca medir variables, establecer relaciones entre ellas y obtener resultados objetivos que permitan explicar o predecir determinados comportamientos dentro del contexto de estudio.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023):

Actualmente representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna etapa. Se parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se derivan hipótesis, y determinan y definen variables; se traza un plan para poner a prueba las primeras (diseño); se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo); se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (mediante métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p.5-6)

En este sentido, la investigación cuantitativa permite abordar los fenómenos de estudio mediante procedimientos estructurados que facilitan la medición y análisis de las variables involucradas. A través del uso de técnicas estadísticas y la recopilación sistemática

de datos numéricos, este enfoque contribuye a la obtención de resultados objetivos y verificables.

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa se orienta a la comprensión e interpretación de los fenómenos sociales a partir del análisis de experiencias, percepciones y significados que las personas atribuyen a una determinada realidad. Este enfoque se caracteriza por ser flexible y exploratorio, permite estudiar los fenómenos en su contexto natural con el fin de obtener una visión más profunda y detallada del objeto de estudio.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023):

Con el enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si tiene apoyo de los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que observa que ocurre. (p.7)

En este sentido, la investigación cualitativa permite comprender con mayor profundidad los fenómenos estudiados, ya que se centra en el análisis de las experiencias, percepciones y contextos en los que se desarrollan. Mediante la interpretación de la información recopilada, este enfoque facilita la identificación de patrones, significados y relaciones que contribuyen a explicar la realidad desde la perspectiva de los participantes.

Investigación mixta

El enfoque mixto en la investigación integra elementos de los enfoques cuantitativo y cualitativo con el propósito de obtener una comprensión más completa del fenómeno de estudio. Mediante la combinación de datos numéricos y descripciones interpretativas, este enfoque permite analizar el problema desde diferentes perspectivas, fortaleciendo la validez y profundidad de los resultados obtenidos. La utilización conjunta de ambos métodos facilita no solo la medición de variables y el análisis estadístico de la información, sino también la interpretación de percepciones, experiencias y contextos que influyen en el objeto de estudio.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023) “esta tercera vía para realizar investigación entrelaza las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación.” (p.9)

Por lo tanto, es este enfoque el que permite integrar las fortalezas de los métodos cuantitativo y cualitativo, proporcionando una perspectiva más amplia y completa del fenómeno estudiado. La combinación de ambos enfoques facilita no solo la obtención de datos medibles y comparables, sino también la comprensión de los contextos, percepciones y experiencias asociadas al objeto de estudio. Por lo tanto, considerando las características y necesidades de la presente investigación, se adopta el enfoque mixto como la estrategia metodológica más adecuada para el desarrollo del estudio y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Asimismo, el presente estudio se clasifica como descriptivo, ya que tiene como propósito identificar y detallar las características del fenómeno analizado dentro de su contexto específico. Este tipo de investigación permite observar, registrar y analizar las

variables involucradas sin manipularlas, con el fin de comprender cómo se manifiestan y se relacionan dentro del entorno estudiado.

Diseño de investigación

El diseño de investigación hace referencia al plan o estrategia que orienta el proceso mediante el cual se recolectan y analizan los datos necesarios para responder al problema de investigación y cumplir con los objetivos planteados. Dentro de los distintos tipos de diseño, el diseño transversal se caracteriza por la recolección de información en un único momento o periodo específico, lo que permite observar y analizar el comportamiento de las variables en un contexto determinado. Este tipo de diseño facilita la obtención de una visión general del fenómeno estudiado sin requerir un seguimiento prolongado en el tiempo.

En la presente investigación se emplea un diseño transversal debido a que el estudio busca analizar la situación del fenómeno en un momento específico, recolectando la información necesaria dentro de un periodo determinado. Este enfoque resulta adecuado para examinar las características, percepciones o condiciones de la población objeto de estudio en el contexto actual, permitiendo identificar patrones, tendencias o relaciones entre las variables analizadas sin la necesidad de realizar mediciones en distintos momentos del tiempo.

Por lo tanto, la utilización de un diseño transversal permite obtener información relevante de manera eficiente y organizada, lo que facilita el análisis del fenómeno dentro del contexto en el que se desarrolla la investigación. Asimismo, este diseño contribuye a la comprensión del estado actual de las variables estudiadas, proporcionando una base sólida

para la interpretación de los resultados y el cumplimiento de los objetivos propuestos en el estudio.

Población

La población de estudio hace referencia al conjunto total de individuos, elementos o unidades que comparten determinadas características y que son objeto de análisis dentro de una investigación. La identificación de la población es fundamental, ya que permite delimitar el grupo sobre el cual se recolectará la información necesaria para el desarrollo del estudio.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023)

Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así cómo la accesibilidad. De nada te sirve plantear un estudio si no es posible que tengas acceso a los casos o unidades de interés.
(p.201)

En este sentido, la delimitación adecuada de la población permite identificar de manera precisa a los sujetos que formarán parte del proceso de recolección de información, asegurando que los datos obtenidos estén directamente relacionados con el fenómeno analizado. Por lo tanto, la población de estudio está conformada por todos los empleados que laboran en el departamento de soporte técnico de la empresa Devisoft S.A., quienes participan en las actividades relacionadas con la atención de incidencias, resolución de problemas técnicos y gestión del servicio de soporte brindado a los usuarios. Este grupo constituye la totalidad de sujetos que poseen las características necesarias para aportar información relevante al desarrollo de la investigación.

Muestra

La muestra corresponde a un subconjunto de la población de estudio que es seleccionado con el propósito de obtener información representativa del fenómeno que se desea analizar. La selección de una muestra permite facilitar el proceso de recolección y análisis de datos, especialmente cuando estudiar a toda la población resulta poco viable o requiere mayores recursos. De esta manera, la muestra debe elegirse considerando criterios que garanticen que los sujetos seleccionados poseen características relevantes para el desarrollo de la investigación y que los datos obtenidos contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023) “una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa sobre la cual se recolectarán datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p.198)

Debido a que la población del departamento de soporte técnico es reducida, la investigación se desarrollará considerando la totalidad de los empleados que forman parte de esta área. Por esta razón, no se realizará un proceso de selección de muestra, sino que se trabajará con todos los integrantes de la población, lo que permitirá obtener información más completa y precisa para el análisis del fenómeno estudiado.

En la presente investigación no se aplicará un método de muestreo probabilístico ni no probabilístico, debido a que la población objeto de estudio es reducida y accesible para el investigador. Por esta razón, se empleará un muestreo censal, el cual consiste en incluir a todos los individuos que conforman la población. De esta manera, se recopilará información de la totalidad de los empleados que integran el departamento de soporte técnico de la

empresa Devisoft S.A., lo que permitirá obtener datos más completos y representativos para el análisis del problema de investigación.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se emplearán técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitan obtener información pertinente y confiable acerca de la situación objeto de estudio. Estas herramientas facilitan la recopilación sistemática de datos directamente de los participantes, lo que contribuye a comprender de manera más clara las condiciones actuales relacionadas con el problema investigado. En este sentido, la información obtenida servirá como base para el análisis y la interpretación de los resultados dentro del contexto del departamento de soporte técnico de la empresa Devisoft S.A.

Como técnica principal de recolección de datos, se utilizará la entrevista, la cual permite obtener información directa de los participantes mediante una conversación guiada con preguntas previamente elaboradas. Para su aplicación se empleará como instrumento una guía de entrevista, diseñada con preguntas claras y relacionadas con las variables de la investigación. Este instrumento permitirá recopilar opiniones, experiencias y percepciones de los empleados del departamento de soporte técnico, lo que facilitará la identificación de aspectos relevantes vinculados con el problema estudiado. De esta manera, la entrevista contribuirá al desarrollo de la investigación al proporcionar información detallada que posteriormente podrá ser analizada para sustentar los resultados y conclusiones del estudio.

En consecuencia, la aplicación de la guía de entrevista a la población seleccionada permitirá reunir información significativa y organizada, necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. Los datos obtenidos a través de este instrumento

servirán como base para realizar el análisis correspondiente y formular conclusiones que contribuyan a la comprensión de la problemática estudiada, así como a la propuesta de posibles mejoras dentro del área de soporte técnico de la empresa Devisoft S.A.

La validez del instrumento se garantizará mediante el proceso de validez de contenido, el cual será evaluado por expertos en el área relacionada con el tema de investigación. Estos especialistas revisarán la guía de entrevista con el propósito de verificar que las preguntas estén correctamente formuladas, sean claras, comprensibles y estén alineadas con los objetivos de la investigación. Asimismo, evaluarán si cada pregunta permite obtener la información necesaria para analizar adecuadamente las variables del estudio. Con base en las observaciones y recomendaciones realizadas por los expertos, se efectuarán las correcciones necesarias para mejorar la calidad del instrumento antes de su aplicación definitiva.

La confiabilidad del instrumento se determinará mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permitirá medir el grado de consistencia interna de las preguntas incluidas en el instrumento. Para ello, se realizará una prueba piloto aplicada a un pequeño grupo de participantes con características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente, los datos obtenidos serán analizados estadísticamente para calcular el valor del Alfa de Cronbach, con el fin de verificar que el instrumento presente un nivel adecuado de confiabilidad. Un valor cercano a 1 indicará una alta consistencia interna, lo que confirmará que el instrumento es confiable para la recolección de datos dentro de la investigación.

Procedimiento metodológico

El procedimiento metodológico de la presente investigación se desarrolló a través de una serie de etapas organizadas que permitieron llevar a cabo el proceso de recolección, análisis e interpretación de la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados. En una primera etapa se realizó la revisión de literatura y la elaboración del marco teórico, lo cual permitió establecer las bases conceptuales relacionadas con la gestión de solicitudes de soporte técnico, sistemas de información, políticas de servicio y herramientas de gestión utilizadas dentro de las organizaciones.

Posteriormente, se procedió al diseño del instrumento de recolección de datos, el cual consistió en la elaboración de una guía de entrevista estructurada con preguntas relacionadas con las variables de estudio. Este instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante la revisión de expertos en el área, quienes evaluaron la claridad, pertinencia y coherencia de las preguntas en relación con los objetivos de la investigación. Con base en las recomendaciones recibidas, se realizaron los ajustes necesarios para mejorar la calidad del instrumento antes de su aplicación definitiva.

Una vez validado el instrumento, se realizó una prueba piloto con el fin de evaluar la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Este procedimiento permitió determinar el nivel de consistencia interna de las preguntas incluidas en la guía de entrevista. Posteriormente, se procedió a la aplicación del instrumento a la población objeto de estudio, conformada por los empleados del departamento de soporte técnico de la empresa Devisoft S.A., quienes participan en las actividades relacionadas con la atención de incidencias y la gestión del servicio de soporte.

Finalmente, la información obtenida a través de las entrevistas fue organizada, analizada e interpretada con el propósito de identificar los aspectos más relevantes relacionados con la gestión de solicitudes de atención al cliente y las políticas de servicio de soporte técnico dentro de la empresa. Los resultados obtenidos permitieron comprender la situación actual del área de estudio y sirvieron como base para la elaboración de conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora de los procesos analizados.

Fuentes primarias

Las fuentes primarias de la presente investigación estarán constituidas por la información obtenida directamente de los empleados del departamento de soporte técnico de la empresa Devisoft S.A. Estos datos se recopilarán mediante la aplicación de entrevistas, lo que permitirá obtener información de primera mano acerca de las experiencias, percepciones y procesos relacionados con la gestión de solicitudes de atención al cliente y las políticas de servicio de soporte técnico. La utilización de fuentes primarias permitirá conocer de manera directa la realidad del contexto estudiado, ya que aportará información relevante para el análisis del fenómeno investigado.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias estarán conformadas por documentos y materiales previamente elaborados que contribuyen al sustento teórico de la investigación. Entre estas se incluyen libros, artículos científicos, investigaciones académicas, tesis y otros documentos relacionados con el tema de estudio. Estas fuentes permitirán respaldar conceptualmente la investigación, así como complementar el análisis de la información obtenida a través de las fuentes primarias, lo que facilitará una comprensión más amplia del fenómeno estudiado.

Análisis de datos

Análisis de datos cuantitativo

El análisis de datos cuantitativo se realizará mediante la organización y procesamiento de la información obtenida a través de procedimientos estadísticos básicos, que permitan identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables estudiadas. Los datos recopilados serán sistematizados mediante tablas y gráficos con el fin de facilitar su interpretación y comprensión. Este tipo de análisis permitirá presentar los resultados de manera objetiva y estructurada, lo que contribuirá a la evaluación de los procedimientos actuales relacionados con la gestión de solicitudes de atención al cliente y el servicio de soporte técnico dentro de la empresa.

Análisis de datos cualitativo

El análisis de datos cualitativo se llevará a cabo mediante la interpretación de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a los participantes del estudio. Para ello, las respuestas serán organizadas y clasificadas de acuerdo con las categorías de análisis previamente establecidas en la investigación. Este proceso permitirá identificar percepciones, experiencias y opiniones relevantes de los participantes, lo que facilitará la comprensión del contexto y de las situaciones relacionadas con la gestión del servicio de soporte técnico y las políticas de atención al cliente dentro de la empresa.

Análisis de datos cualitativo

Debido a que la investigación adopta un enfoque mixto, el análisis de los datos combinará tanto procedimientos cuantitativos como cualitativos. Por un lado, se realizará la organización y representación de la información mediante tablas o gráficos que permitan visualizar los resultados obtenidos; por otro lado, se interpretarán las respuestas y percepciones expresadas por los participantes en las entrevistas. La integración de ambos tipos de análisis permitirá obtener una comprensión más amplia y completa del fenómeno estudiado, lo que facilitará la identificación de debilidades, oportunidades de mejora y posibles estrategias para optimizar la gestión de solicitudes de atención al cliente y las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa Devisoft S.A.

Cuadro de variables

Objetivo	Unidad de análisis	Categorías	Definición conceptual	Instrumentalización
Identificar los procedimientos y canales actualmente utilizados para la recepción, seguimiento y resolución de solicitudes de atención al cliente en la empresa, con el fin de evaluar su efectividad en términos de organización, control y trazabilidad del servicio.	Gestión de solicitudes de atención al cliente	Procedimientos de atención, canales de recepción de solicitudes, seguimiento de incidencias, trazabilidad del servicio	La gestión de solicitudes de atención al cliente se refiere al conjunto de procesos y actividades mediante los cuales una organización recibe, registra, gestiona y resuelve los requerimientos o incidencias reportadas por los usuarios, lo que permite garantizar un adecuado control, seguimiento y solución de las solicitudes presentadas (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2023).	Entrevista Gerente general preguntas 1, 2, 3, 4. Entrevista Colaboradores preguntas 1, 2, 3, 4, 5. Cuestionario clientes preguntas 1, 3, 4.

Revisar las políticas vigentes relacionadas con los alcances del servicio, tiempos de respuesta y condiciones de soporte brindado.	Políticas de servicio de soporte técnico	Alcance del servicio, tiempos de respuesta, condiciones de soporte, cumplimiento de políticas	Las políticas de servicio corresponden a lineamientos organizacionales que establecen criterios y normas que orientan la prestación del servicio, definiendo responsabilidades, tiempos de respuesta y condiciones bajo las cuales se brinda la atención al cliente dentro de la organización (Balanategui-García, Sánchez-Cuesta & Vega-Flor, 2022).	Entrevista Gerente general preguntas 4, 6. Entrevista Colaboradores preguntas 1, 5, 7. Cuestionario clientes preguntas 1, 4, 6.
--	--	---	---	---

Detectar las principales debilidades y oportunidades de mejora en el proceso de gestión de solicitudes y en las políticas de servicio técnico.	Proceso de gestión del servicio técnico	Debilidades del proceso, oportunidades de mejora, eficiencia del servicio, gestión de incidencias	La mejora de procesos en la gestión de servicios consiste en la identificación y análisis de las actividades organizacionales, con el propósito de detectar fallas o limitaciones que puedan afectar el desempeño del servicio, permitiendo proponer acciones que optimicen la calidad y eficiencia de los procesos (Chávez Caso & Rímac Padilla, 2021).	Entrevista Gerente general preguntas 5, 6, 7, 8. Entrevista Colaboradores preguntas 4, 6, 7, 8. Cuestionario clientes preguntas 2, 3, 5, 7, 8.
---	--	--	---	---

Diseñar lineamientos y estrategias para la correcta gestión de solicitudes de atención al cliente y la actualización de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa, con el fin de promover una prestación del servicio más eficiente, estructurada y coherente con las necesidades operativas de la organización.	Gestión del servicio de soporte técnico	Lineamientos de gestión, estrategias de mejora, estandarización del servicio, eficiencia operativa	La gestión del servicio de soporte técnico comprende el conjunto de estrategias, procedimientos y herramientas que permiten administrar la atención de incidentes, solicitudes y requerimientos tecnológicos de los usuarios, con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio y la satisfacción del cliente (Chávez Caso & Rímac Padilla, 2021).	Entrevista Gerente general preguntas 6, 7, 8. Entrevista Colaboradores preguntas 6, 7, 8. Cuestionario clientes preguntas 7, 8.
--	--	---	---	--

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen y analizan los resultados obtenidos durante el proceso de recolección de información, realizado con el propósito de dar respuesta al problema de investigación y cumplir con los objetivos planteados. La información recopilada permitió conocer la situación actual de la gestión de solicitudes de atención al cliente y de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa Devisoft S.A., proporcionando elementos relevantes para comprender las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora existentes dentro de estos procesos.

Para la obtención de los datos se aplicaron dos entrevistas dirigidas a actores clave de la organización, específicamente al gerente general de la empresa y a colaboradores del departamento de soporte técnico, así como una encuesta dirigida a los clientes de la organización. Los resultados obtenidos a través de estos instrumentos se presentan de forma organizada y se analizan en función de las categorías y objetivos definidos en la investigación.

Entrevista al personal

Tabla 1. Entrevista al Gerente General de Devisoft S.A

1. ¿Cómo describiría actualmente el proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente dentro de la empresa?	El Gerente General describió el proceso actual de gestión de solicitudes como una actividad que en ocasiones resulta compleja, debido a que muchos clientes no comprenden la importancia de formalizar sus requerimientos mediante los canales establecidos, especialmente a través del correo electrónico. Además, indicó que frecuentemente los usuarios consideran que todas sus solicitudes son urgentes y no siempre respetan los horarios de atención definidos por la empresa. Asimismo, señaló que una parte importante de las consultas recibidas no corresponde a fallas del sistema, sino a situaciones relacionadas con el desconocimiento de las funcionalidades de las herramientas utilizadas, las cuales podrían ser resueltas por los propios clientes si contaran con un mayor conocimiento de estas. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de gestión de solicitudes, así como de implementar estrategias que permitan mejorar la comunicación y capacitación de los usuarios para optimizar la atención brindada por el área de soporte técnico.
2. ¿Qué canales utiliza la empresa para recibir y dar seguimiento a las solicitudes de soporte técnico?	Se indicó que la empresa utiliza principalmente WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico para la recepción y seguimiento de las solicitudes de soporte técnico. Estos canales permiten mantener comunicación constante con los clientes y atender sus requerimientos por diferentes medios según la necesidad. Sin embargo, la utilización de múltiples canales puede dificultar la centralización de la información cuando no existe una herramienta especializada para gestionar las solicitudes, por lo que resulta importante establecer mecanismos que faciliten el control y la trazabilidad de los casos atendidos.
3. Desde su perspectiva, ¿qué tan eficientes son los procesos actuales en términos de organización, control y trazabilidad del servicio?	Manifestó que la gestión de las solicitudes se realiza considerando principalmente el nivel de urgencia determinado por el personal de soporte técnico, criterio que internamente consideran adecuado para administrar la carga de trabajo. No obstante, señaló que algunos clientes perciben que sus requerimientos no son

	atendidos con la rapidez esperada, lo que genera inconformidades cuando sus solicitudes son ubicadas detrás de otras consideradas más prioritarias.
4. ¿Existen políticas formales que regulen los tiempos de respuesta y el alcance del servicio de soporte técnico? En caso afirmativo, ¿cómo se aplican?	Actualmente no existen políticas formales relacionadas con los tiempos de respuesta ni con los alcances específicos del servicio de soporte técnico. Según explicó, las prioridades se determinan de acuerdo con el criterio del personal técnico y con determinadas condiciones particulares de cada cliente, como el estado de sus pagos.
5. ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas del área de soporte técnico en la atención al cliente?	Como principal fortaleza, la capacidad de brindar soporte de manera remota, lo que permite resolver una gran cantidad de incidencias sin necesidad de desplazamientos o intervenciones presenciales. Asimismo, indicó que muchas solicitudes pueden atenderse de forma rápida dependiendo de la naturaleza del requerimiento, lo que favorece la continuidad operativa de los clientes.
6. ¿Qué debilidades o dificultades ha identificado en la gestión de solicitudes de soporte técnico?	Señaló que una de las principales debilidades del área radica en la excesiva flexibilidad al momento de tomar decisiones relacionadas con la prestación del servicio. Indicó que en ocasiones se realizan gestiones adicionales sin cobro o se aprueban solicitudes que no corresponden al alcance inicialmente definido, debido al interés del personal por satisfacer las necesidades de los clientes.
7. ¿Qué estrategias o mejoras considera necesarias para optimizar la gestión de solicitudes y la calidad del servicio brindado a los clientes?	Considera necesario fortalecer la gestión de expectativas de los clientes, de manera que comprendan que la atención de las solicitudes debe realizarse según criterios de prioridad y disponibilidad de recursos, y no únicamente según la percepción individual de urgencia. Asimismo, destacó la importancia de mejorar la administración de los tiempos de atención y la organización de las solicitudes pendientes, con el fin de brindar un servicio más ordenado, transparente y eficiente para todos los usuarios.
8. ¿Qué papel considera que juegan las herramientas tecnológicas (como sistemas CRM o ERP) en la mejora del servicio de atención al cliente?	Las herramientas tecnológicas pueden aportar beneficios significativos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de soporte técnico; sin embargo, considera que su efectividad depende directamente de la calidad de la información registrada y del adecuado uso que les den tanto los colaboradores como los clientes. Según indicó, incluso una herramienta altamente funcional puede generar resultados limitados si los datos

	ingresados son incorrectos o incompletos, por lo que resulta fundamental acompañar cualquier solución tecnológica con procedimientos adecuados y una correcta capacitación de los usuarios.
9. Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?	Indicó que labora formalmente en la empresa desde el año 2007, aunque su participación en la organización se remonta al año 1998.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Entrevista a colaborador de servicio técnico #1

1. ¿Cómo describiría el proceso que sigue cuando recibe una solicitud de atención por parte de un cliente?	El colaborador indicó que el proceso inicia con el análisis de la solicitud recibida, evaluando las consultas planteadas por el cliente y la complejidad de la posible solución. Posteriormente, se verifica el alcance originalmente cotizado y se determina si existen requerimientos adicionales que impliquen servicios no contemplados inicialmente. En caso de requerirse un cobro adicional, se procede con la elaboración de la respectiva cotización; de lo contrario, la solicitud es revisada, categorizada y asignada para su resolución. Esta respuesta evidencia la existencia de un proceso orientado a evaluar y clasificar las solicitudes antes de su atención, aunque también refleja la necesidad de contar con procedimientos formalmente definidos que permitan estandarizar la gestión de los requerimientos.
2. ¿Qué medios o canales utilizan los clientes para ingresar solicitudes de soporte técnico?	Señaló que los clientes utilizan principalmente WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico para ingresar solicitudes de soporte técnico.
3. ¿Cómo se realiza el seguimiento de las solicitudes hasta su resolución?	Se indicó que el seguimiento de las solicitudes se realiza mediante los mismos canales utilizados para su recepción, principalmente WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico.
4. ¿Considera que los procedimientos actuales permiten una adecuada organización y control de las solicitudes? ¿Por qué?	El colaborador manifestó que no considera que los procedimientos actuales permitan una organización y control adecuados de las solicitudes, ya que estas son gestionadas principalmente según la prioridad asignada a cada caso.
5. ¿Existen políticas claras sobre tiempos de respuesta y condiciones del servicio? ¿Se cumplen en la práctica?	El entrevistado indicó que actualmente no existen políticas formales relacionadas con los tiempos de respuesta; sin embargo, señaló que sí existen condiciones de servicio establecidas en los contratos suscritos con los clientes.

6. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al gestionar solicitudes de atención al cliente?	El colaborador expresó que una de las principales dificultades consiste en lograr que los clientes comprendan que existe una cola de solicitudes que deben ser atendidas según un orden de prioridad. Indicó que, en muchas ocasiones, los usuarios interpretan la espera como una falta de atención por parte del personal de soporte, cuando en realidad se debe a la cantidad de solicitudes pendientes.
7. Desde su experiencia, ¿qué aspectos del proceso de atención podrían mejorarse?	El entrevistado considera que es necesario establecer parámetros más claros respecto a la atención de solicitudes y los alcances del servicio, evitando aceptar automáticamente todas las peticiones realizadas por los clientes. Según indicó, la definición de reglas y lineamientos más específicos contribuiría a generar un mayor orden en la gestión de los requerimientos y favorecería una relación basada en el respeto mutuo entre la empresa y los usuarios.
8. ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para gestionar las solicitudes y qué tan efectivos considera que son?	El colaborador señaló que actualmente utiliza WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico para gestionar las solicitudes de soporte técnico. Asimismo, considera que estas herramientas son moderadamente efectivas para las necesidades actuales de la empresa, aunque reconoce que presentan limitaciones en aspectos relacionados con la organización, seguimiento y control de los requerimientos. Esta percepción refuerza la necesidad de evaluar la implementación de herramientas más especializadas que permitan optimizar la gestión de solicitudes y mejorar la trazabilidad del servicio brindado.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3. Entrevista a colaborador de servicio técnico #2

1. ¿Cómo describiría el proceso que sigue cuando recibe una solicitud de atención por parte de un cliente?	Indicó que, al recibir una solicitud, primero verifica la información proporcionada por el cliente para comprender la situación reportada y determinar si cuenta con los datos necesarios para atender el caso. Posteriormente, evalúa la prioridad de la solicitud, revisa si corresponde al alcance del servicio contratado y procede a trabajar en la solución o a solicitar información adicional cuando sea necesario.
--	---

2. ¿Qué medios o canales utilizan los clientes para ingresar solicitudes de soporte técnico?	Señaló que los clientes suelen comunicarse principalmente por correo electrónico y WhatsApp, aunque también existen casos en los que utilizan llamadas telefónicas para reportar incidencias urgentes.
3. ¿Cómo se realiza el seguimiento de las solicitudes hasta su resolución?	El seguimiento se realiza manteniendo comunicación constante con el cliente mediante correo electrónico, llamadas o mensajes, informándole sobre el estado de la solicitud cuando sea necesario. Asimismo, señaló que gran parte del seguimiento depende del control realizado por cada técnico sobre los casos asignados.
4. ¿Considera que los procedimientos actuales permiten una adecuada organización y control de las solicitudes? ¿Por qué?	Manifestó que los procedimientos actuales permiten cierto nivel de organización; sin embargo, considera que existen oportunidades de mejora debido a que la gestión depende en gran medida de la prioridad asignada a cada caso y de la coordinación interna del equipo. Desde su perspectiva, una herramienta más especializada podría facilitar el control y seguimiento de las solicitudes.
5. ¿Existen políticas claras sobre tiempos de respuesta y condiciones del servicio? ¿Se cumplen en la práctica?	Indicó que existen condiciones generales definidas para algunos servicios contratados, aunque considera que no todos los clientes tienen claridad sobre los tiempos de atención esperados. Asimismo, señaló que el equipo procura cumplir con los compromisos adquiridos, pero que en ocasiones el volumen de trabajo puede afectar los tiempos de respuesta percibidos por los usuarios.
6. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al gestionar solicitudes de atención al cliente?	Expresó que una de las principales dificultades consiste en gestionar las expectativas de los clientes, ya que muchos esperan una solución inmediata independientemente de la complejidad del problema o de la cantidad de solicitudes pendientes. Además, indicó que en algunas ocasiones la información suministrada inicialmente por el usuario es insuficiente para diagnosticar correctamente la situación reportada.
7. Desde su experiencia, ¿qué aspectos del proceso de atención podrían mejorarse?	Considera que sería beneficioso establecer procedimientos más estandarizados para la recepción y seguimiento de solicitudes, así como brindar mayor información a los clientes sobre los procesos de atención y los tiempos estimados de respuesta. Según indicó, esto contribuiría a reducir malentendidos y a mejorar la organización general del servicio.
8. ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para gestionar las solicitudes y qué tan efectivos considera que son?	El colaborador señaló que actualmente utiliza principalmente correo electrónico, WhatsApp y herramientas de acceso remoto para atender los requerimientos de los clientes. Aunque considera que estas herramientas permiten desarrollar las labores diarias, estima que la implementación de una plataforma especializada para la gestión de solicitudes facilitaría el

seguimiento, la asignación de tareas y la generación de reportes relacionados con el servicio de soporte técnico.

Fuente: Elaboración Propia

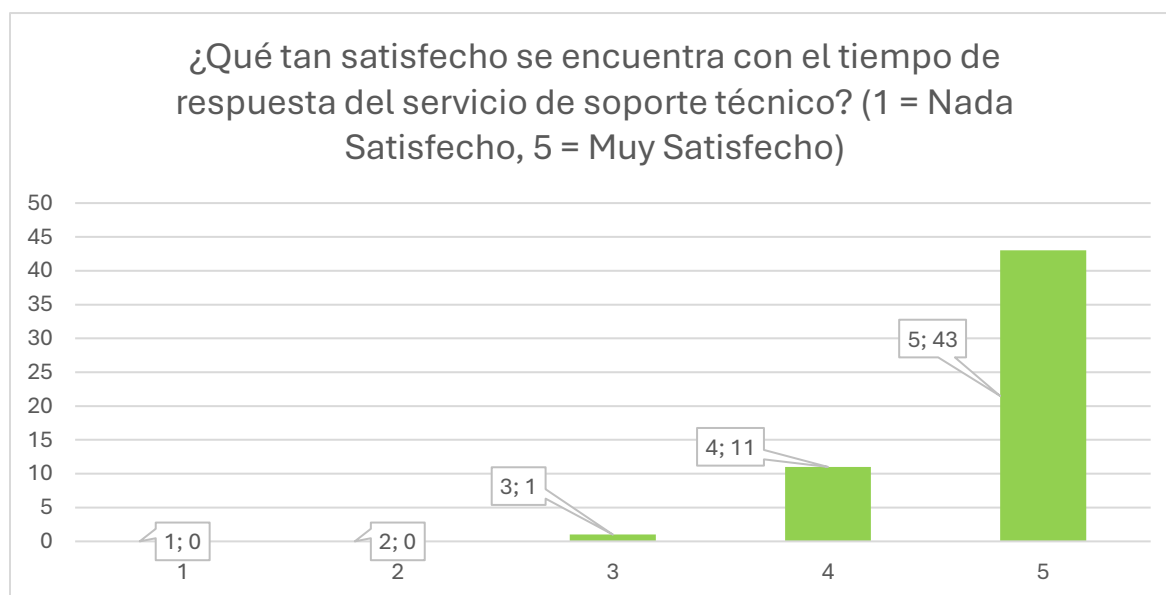
Cuestionario para los clientes

Tabla 4. Pregunta #1 Cuestionario

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de respuesta del servicio de soporte técnico? (1 = Nada Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho)		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
1	0	0.0
2	0	0.0
3	1	1.8
4	11	20.0
5	43	78.2

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Pregunta #1 Cuestionario



Fuente: Elaboración propia

A los 55 clientes encuestados se les consultó qué tan satisfechos se encuentran con el tiempo de respuesta del servicio de soporte técnico, utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 representa “Nada satisfecho” y 5 “Muy satisfecho”. Los resultados evidencian una valoración altamente positiva del servicio.

En primer lugar, se observa que la gran mayoría de los encuestados se concentra en el nivel más alto de satisfacción, ya que un 78.2% (43 personas) calificó el servicio con 5, es decir, “Muy satisfecho”. A esto se suma un 20% (11 personas) que lo calificó con 4, lo cual indica también una percepción favorable. En conjunto, el 98.2% de los encuestados evalúa el tiempo de respuesta de manera positiva (niveles 4 y 5), lo que refleja una alta eficiencia percibida en la atención del soporte técnico.

Por otro lado, únicamente un 1.8% (1 persona) seleccionó la opción 3, correspondiente a una percepción neutral o regular. No se registraron calificaciones en los niveles 1 y 2, lo cual indica que no existen percepciones negativas relevantes sobre el tiempo de respuesta del servicio.

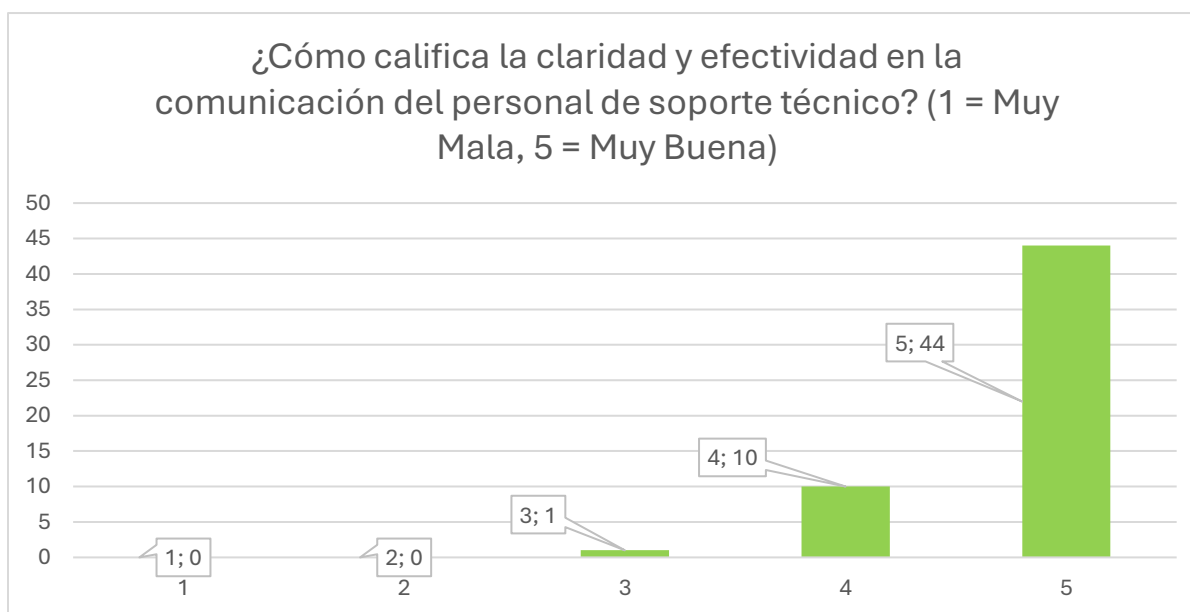
Por lo tanto, el tiempo de respuesta del soporte técnico es valorado de forma altamente satisfactoria por la mayoría de los clientes, lo que evidencia un desempeño sólido del servicio. Sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje de respuestas neutras sugiere que aún existe margen para optimizar ciertos casos puntuales y mantener una experiencia consistente en todos los usuarios.

Tabla 5. Pregunta #2 Cuestionario

¿Cómo califica la claridad y efectividad en la comunicación del personal de soporte técnico? (1 = Muy Mala, 5 = Muy Buena)		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
1	0	0.0
2	0	0.0
3	1	1.8
4	10	18.2
5	44	80.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Pregunta #2 Cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Con la pregunta 2, se les consultó cómo califican la claridad y efectividad en la comunicación del personal de soporte técnico, utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 representa “Muy mala” y 5 “Muy buena”.

En primer lugar, se observa que la gran mayoría de los encuestados calificó la comunicación en el nivel más alto, ya que un 80% (44 personas) la evaluó con 5, es decir, “Muy buena”. A esto se suma un 18.2% (10 personas) que la calificó con 4, lo que también

indica una percepción favorable. En conjunto, el 98.2% de los encuestados valora positivamente la claridad y efectividad de la comunicación (niveles 4 y 5), lo cual refleja un desempeño sólido del personal de soporte técnico en este aspecto.

Por otro lado, únicamente un 1.8% (1 persona) seleccionó la opción 3, correspondiente a una percepción neutral o regular. No se registraron calificaciones en los niveles 1 y 2, lo cual indica que no existen percepciones negativas relevantes sobre la comunicación del personal.

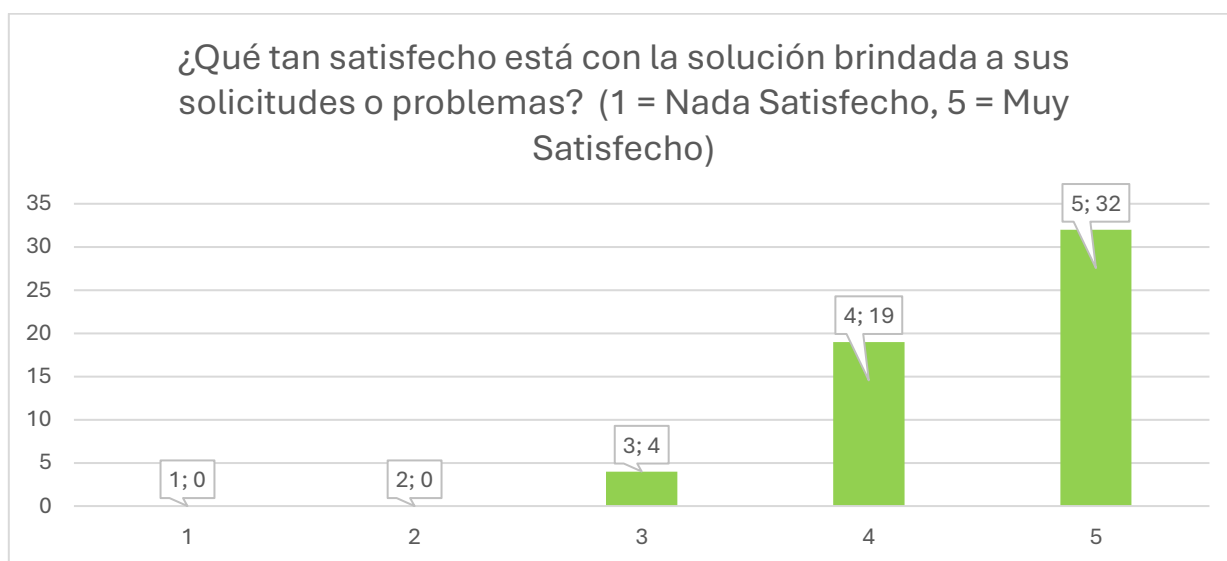
Por lo tanto, la claridad y efectividad en la comunicación del soporte técnico es valorada de manera altamente satisfactoria por los clientes, lo que evidencia una adecuada transmisión de información y una buena capacidad de interacción con los usuarios. Sin embargo, la existencia de un pequeño porcentaje de valoración neutral sugiere que aún existen oportunidades de mejora para lograr una percepción completamente homogénea.

Tabla 6. Pregunta #3 Cuestionario

¿Qué tan satisfecho está con la solución brindada a sus solicitudes o problemas? (1 = Nada Satisfecho, 5 = Muy Satisfecho)		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
1	0	0.0
2	0	0.0
3	4	7.3
4	19	34.5
5	32	58.2

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Pregunta #3 Cuestionario



Fuente: Elaboración propia

A los 55 clientes encuestados se les consultó qué tan satisfechos se encuentran con la solución brindada a sus solicitudes o problemas, utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 representa “Nada satisfecho” y 5 “Muy satisfecho”. Los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva del servicio de resolución de problemas.

En primer lugar, se observa que un 58.2% de los encuestados (32 personas) calificó la solución brindada con el nivel más alto (5), es decir, “Muy satisfecho”. A esto se suma un 34.5% (19 personas) que la evaluó con 4, lo cual también refleja una percepción favorable del servicio. En conjunto, el 92.7% de los encuestados (niveles 4 y 5) manifiesta satisfacción con la forma en que se resuelven sus solicitudes, lo que evidencia una alta efectividad en la atención de los casos.

Por otro lado, un 7.3% (4 personas) seleccionó la opción 3, correspondiente a una percepción neutral o regular. No se registraron calificaciones en los niveles 1 y 2, lo que

indica que no existen percepciones negativas significativas respecto a la solución de problemas.

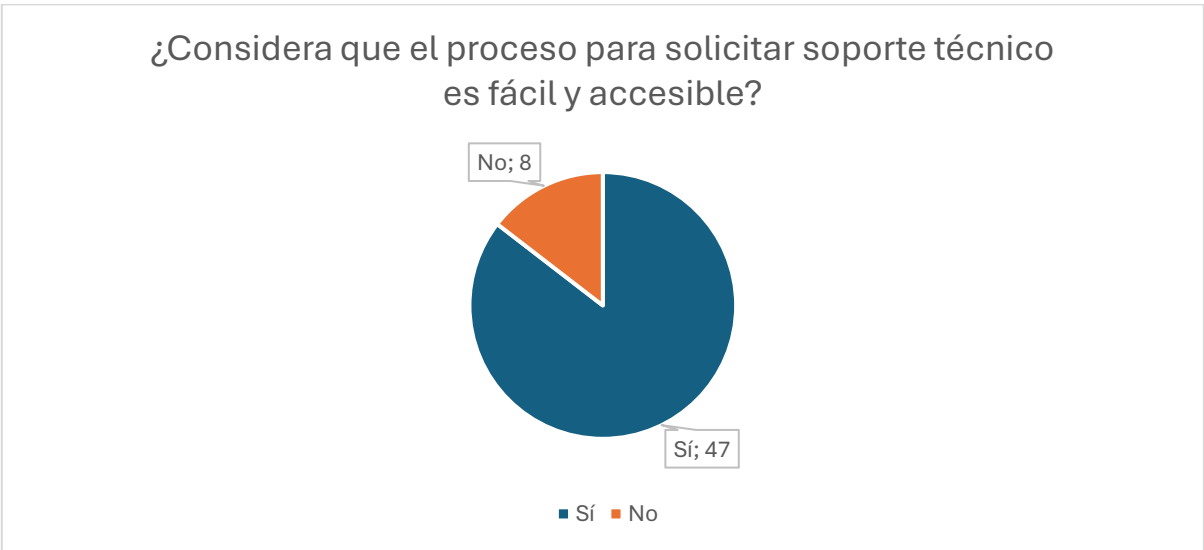
Por lo tanto, la satisfacción con la resolución de solicitudes por parte del soporte técnico es ampliamente positiva, lo que refleja una capacidad efectiva para atender y resolver las necesidades de los clientes. Sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje de respuestas neutrales sugiere que aún existen oportunidades de mejora para optimizar la consistencia en la calidad de las soluciones brindadas.

Tabla 6. Pregunta #4 Cuestionario

¿Considera que el proceso para solicitar soporte técnico es fácil y accesible?		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	47	85.5
No	8	14.5

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Pregunta #4 Cuestionario



Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados, equivalente al 85.5% (47 personas), indicó que el proceso sí es fácil y accesible, lo que sugiere que los canales y pasos establecidos permiten a los usuarios gestionar sus solicitudes sin mayores complicaciones. Este resultado refleja una estructura de atención funcional y comprensible para la mayoría de los clientes.

Por otro lado, un 14.5% (8 personas) señaló lo contrario, indicaron que el proceso presenta dificultades o no resulta del todo accesible. Aunque se trata de una minoría, este grupo sugiere la existencia de posibles barreras en el acceso o comprensión del sistema de soporte.

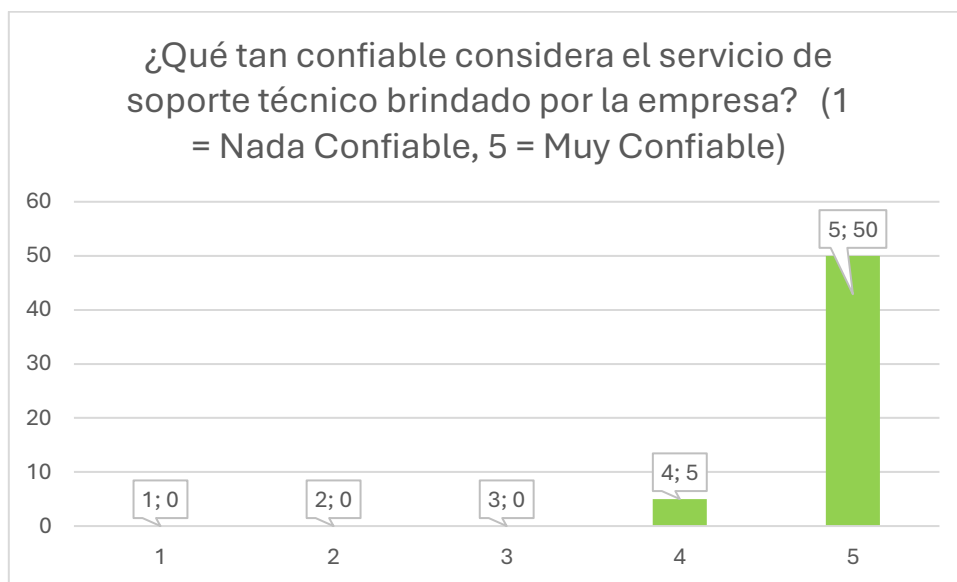
En síntesis, el proceso de solicitud de soporte técnico es percibido como adecuado por la mayoría de los usuarios, aunque aún existen aspectos puntuales que podrían revisarse para mejorar la experiencia general y reducir las dificultades reportadas.

Tabla 7. Pregunta #5 Cuestionario

¿Qué tan confiable considera el servicio de soporte técnico brindado por la empresa? (1 = Nada Confiable, 5 = Muy Confiable)		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
1	0	0.0
2	0	0.0
3	0	0.0
4	5	9.1
5	50	90.9

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Pregunta #5 Cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Se les consultó qué tan confiable consideran el servicio de soporte técnico brindado por la empresa, utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 representa “Nada confiable” y 5 “Muy confiable”. Los resultados reflejan una percepción altamente favorable respecto a la confianza que genera el servicio.

La mayoría de los participantes, correspondiente al 90.9% (50 personas), calificó la confiabilidad del servicio con la puntuación más alta (5), lo que evidencia un elevado nivel de confianza en la capacidad del soporte técnico para atender y resolver las necesidades de los clientes. Asimismo, un 9.1% (5 personas) otorgó una calificación de 4, manteniendo una valoración positiva del servicio.

Es importante destacar que no se registraron respuestas en las categorías 1, 2 o 3, lo que indica la ausencia de percepciones negativas o neutrales sobre este aspecto. Esto sugiere

que los clientes consideran al soporte técnico como un servicio consistente, seguro y capaz de cumplir con las expectativas establecidas.

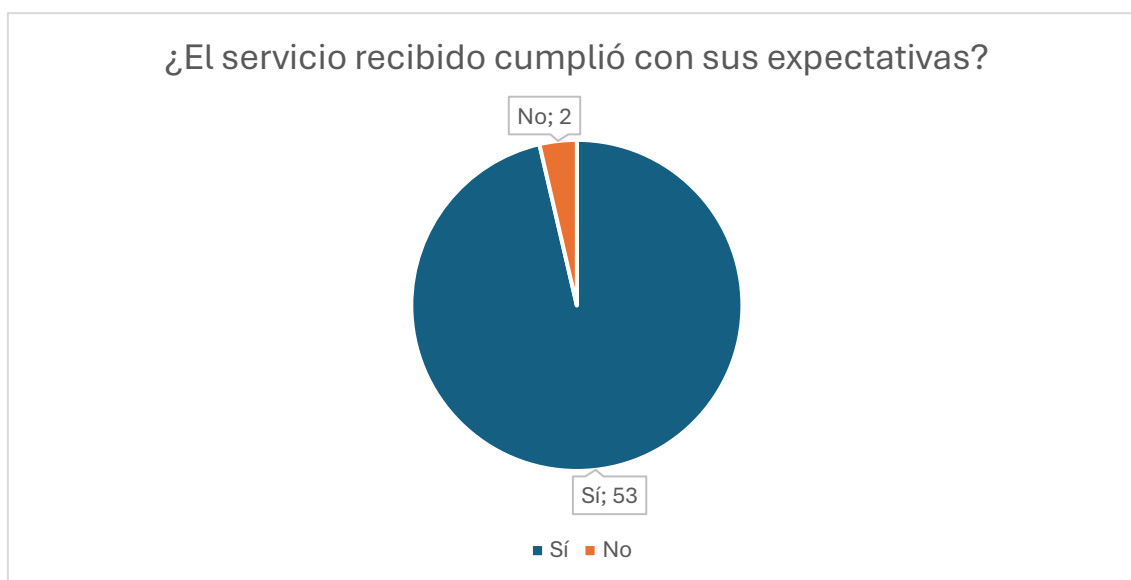
Por lo tanto, se observa que la confiabilidad constituye una de las principales fortalezas del servicio de soporte técnico, ya que la totalidad de los encuestados emitió valoraciones positivas. Este comportamiento evidencia una relación de confianza consolidada entre la empresa y sus clientes, elemento fundamental para la satisfacción y fidelización de los usuarios.

Tabla 8. Pregunta #6 Cuestionario

¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	53	96.4
No	2	3.6

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Pregunta #6 Cuestionario



Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran una valoración ampliamente positiva por parte de los usuarios. Del total de participantes, el 96.4% (53 personas) indicó que el servicio recibido sí cumplió con sus expectativas. Este resultado evidencia un alto nivel de satisfacción con la atención brindada, así como una adecuada capacidad del soporte técnico para responder a las necesidades y requerimientos de los clientes.

Por su parte, únicamente el 3.6% (2 personas) manifestó que el servicio no cumplió con sus expectativas. Aunque se trata de una proporción reducida, estas respuestas sugieren la existencia de situaciones particulares en las que la experiencia del usuario no alcanzó el nivel esperado.

En general, los resultados reflejan que el servicio de soporte técnico logra satisfacer las expectativas de la gran mayoría de los clientes, lo cual constituye un indicador positivo de la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 9. Pregunta #7 Cuestionario

Desde su experiencia, ¿Qué aspectos del servicio de soporte técnico deberían mejorarse?		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Tiempo de respuesta	24	43.6
Disponibilidad del soporte	12	21.8
Actualización periódicas del sistema	9	16.4
Comunicación y personal asignado	6	10.9
Sin mejoras	4	7.3

Fuente: Elaboración propia

El aspecto mencionado con mayor frecuencia fue el tiempo de respuesta, señalado por el 43.6% de los encuestados (24 personas). Este resultado indica que, aunque el servicio presenta altos niveles de satisfacción en términos generales, existe una percepción de que algunos procesos podrían gestionarse con mayor rapidez para brindar una atención más ágil.

En segundo lugar, un 21.8% (12 personas) indicó que sería conveniente mejorar la disponibilidad del soporte técnico, lo que sugiere la necesidad de ampliar horarios de atención o fortalecer los mecanismos de acceso al servicio. Asimismo, un 16.4% (9 personas) consideró importante realizar actualizaciones periódicas del sistema, lo que refleja el interés de los clientes por contar con herramientas más modernas y eficientes.

Por otra parte, un 10.9% (6 personas) señaló aspectos relacionados con la comunicación y el personal asignado, evidenciando oportunidades para fortalecer la interacción con los usuarios y optimizar la asignación de recursos en determinados casos. Finalmente, un 7.3% (4 personas) manifestó que no identifica aspectos que requieran mejoras, lo que refleja una percepción completamente satisfactoria del servicio.

Los resultados muestran que las principales oportunidades de mejora se concentran en aspectos operativos, particularmente en la rapidez de atención y la disponibilidad del soporte. No obstante, el reducido porcentaje de clientes que no considera necesarias mejoras evidencia que el servicio mantiene una valoración favorable por parte de la mayoría de los usuarios.

Tabla 10. Pregunta #8 Cuestionario

¿Qué recomendaciones brindaría para mejorar la atención al cliente en la empresa?		
DATOS	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Rapidez de respuesta	20	36.4
Tener un poco más de personal	17	30.9
Mantener la calidad de servicio actual	13	23.6
Sin recomendaciones	5	9.1

Fuente: Elaboración propia

La recomendación más frecuente fue mejorar la rapidez de respuesta, mencionada por el 36.4% de los encuestados (20 personas). Este resultado coincide con hallazgos obtenidos

en preguntas anteriores, donde el tiempo de atención fue señalado como uno de los principales aspectos susceptibles de mejora. Lo anterior evidencia que los clientes valoran una gestión más ágil de sus consultas y solicitudes.

Asimismo, un 30.9% (17 personas) sugirió incrementar la cantidad de personal disponible para la atención de los usuarios. Esta recomendación podría estar relacionada con la necesidad de reducir los tiempos de espera y garantizar una atención más oportuna en períodos de alta demanda.

Por otra parte, un 23.6% (13 personas) indicó que la empresa debería mantener la calidad de servicio actual, lo que refleja un nivel importante de satisfacción con la atención brindada. Adicionalmente, un 9.1% (5 personas) manifestó no tener recomendaciones, lo cual también puede interpretarse como una señal de conformidad con el servicio recibido.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo expone las principales conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo de la investigación, las que se fundamentan en el análisis e interpretación de la información obtenida mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados. Las conclusiones se presentan en función de cada uno de los objetivos específicos planteados, lo que permite sintetizar los principales hallazgos relacionados con la gestión de solicitudes de atención al cliente y las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa Devisoft S.A. Asimismo, se formulan recomendaciones orientadas a fortalecer los procesos identificados durante el estudio, con el propósito de contribuir a la mejora continua de la organización, optimizar la prestación del servicio y favorecer una atención al cliente más eficiente, organizada y alineada con las necesidades operativas de la empresa.

Objetivo específico	Conclusiones	Recomendaciones
1. Identificar los procedimientos y canales actualmente utilizados para la recepción, seguimiento y resolución de solicitudes de atención al cliente en la empresa, con el fin de evaluar su efectividad en términos de organización, control y trazabilidad del servicio.	1.1 Se determinó que la empresa recibe y gestiona las solicitudes de soporte técnico principalmente mediante WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, lo que facilita la comunicación con los clientes, pero provoca que la información se encuentre dispersa entre diferentes medios de contacto.	1.1 Implementar una plataforma especializada para la gestión de solicitudes, que permita centralizar toda la información generada por los diferentes canales de comunicación utilizados por la empresa. 1.2 Estandarizar el procedimiento de recepción, clasificación, asignación y

	1.2 Se identificó que el correo electrónico funciona como el principal respaldo documental de las solicitudes; sin embargo, el seguimiento depende en gran medida del control manual realizado por los colaboradores del área de soporte técnico. 1.3 Se concluyó que, aunque los procedimientos actuales permiten brindar atención a los clientes, no existe un sistema centralizado que garantice una adecuada organización, trazabilidad y control de cada solicitud durante todo su ciclo de atención.	cierre de solicitudes mediante un flujo de trabajo claramente definido que facilite el seguimiento de cada caso. 1.3 Incorporar mecanismos de registro y trazabilidad que permitan conocer el estado de cada solicitud, el responsable asignado, los tiempos de atención y el historial completo del servicio brindado.
2. Revisar las políticas vigentes relacionadas con los alcances del servicio, tiempos de respuesta y condiciones de soporte brindado.	2.1 Se evidenció que actualmente la empresa no cuenta con políticas formalmente documentadas que regulen los tiempos de respuesta para la atención de solicitudes de soporte técnico. 2.2 Se identificó que las condiciones del servicio son	2.1 Elaborar un documento de políticas de servicio que establezca claramente los tiempos de respuesta, horarios de atención, prioridades y alcances del soporte técnico ofrecido por la empresa. 2.2 Definir criterios objetivos para la

	determinadas principalmente por los contratos establecidos con cada cliente y por el criterio del personal técnico, lo que puede generar diferencias en la atención de situaciones similares. 2.3 Se concluyó que la ausencia de lineamientos formales dificulta la correcta gestión de las expectativas de los clientes respecto a los alcances del servicio y los tiempos de resolución de las incidencias reportadas.	clasificación y priorización de solicitudes, para garantizar que todos los colaboradores apliquen los mismos lineamientos durante la atención de los clientes. 2.3 Comunicar las políticas de servicio tanto al personal interno como a los clientes, lo que permitirá que ambas partes conozcan claramente las condiciones bajo las cuales se brinda el soporte técnico.
3. Detectar las principales debilidades y oportunidades de mejora en el proceso de gestión de solicitudes y en las políticas de servicio técnico.	3.1 Se identificó que una de las principales debilidades corresponde a la falta de procedimientos estandarizados para la gestión de solicitudes, lo que ocasiona que muchas decisiones dependan de la experiencia y criterio individual del personal técnico. 3.2 Tanto los colaboradores como la gerencia coincidieron en que una de las mayores dificultades consiste en	3.1 Diseñar procedimientos internos estandarizados que definan claramente las responsabilidades y actividades que deben ejecutarse durante la atención de las solicitudes de soporte técnico. 3.2 Establecer mecanismos de comunicación con los clientes que permitan informar oportunamente el estado de las solicitudes, los tiempos estimados de atención y los criterios de

	gestionar las expectativas de los clientes, quienes frecuentemente consideran que todas sus solicitudes requieren atención inmediata. 3.3 Los resultados de la encuesta reflejaron un alto nivel de satisfacción con el servicio brindado; sin embargo, también evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la rapidez en la atención, la disponibilidad del soporte técnico y el fortalecimiento de la comunicación con los clientes.	priorización utilizados por la empresa. 3.3 Implementar programas de capacitación tanto para el personal de soporte como para los clientes, con el propósito de reducir consultas relacionadas con el uso del sistema y fortalecer la calidad del servicio ofrecido.
4. Diseñar lineamientos y estrategias para la correcta gestión de solicitudes de atención al cliente y la actualización de las políticas de servicio de soporte técnico en la empresa, con el fin de promover una prestación del servicio más eficiente, estructurada y coherente con las necesidades	4.1 Los hallazgos obtenidos durante la investigación evidencian la necesidad de formalizar los procedimientos internos relacionados con la gestión de solicitudes y la prestación del servicio de soporte técnico. 4.2 Se concluyó que la implementación de herramientas tecnológicas especializadas contribuiría	4.1 Diseñar e implementar un procedimiento formal para la gestión de solicitudes que contemple todas las etapas del proceso, desde la recepción hasta el cierre de cada caso. 4.2 Incorporar indicadores clave de desempeño (KPI), acuerdos de nivel de servicio (SLA) y acuerdos de nivel operativo (OLA) que permitan medir

operativas de la organización.	significativamente a mejorar la organización, control, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes de atención al cliente. 4.3 Se determinó que el establecimiento de políticas de servicio claras y lineamientos operativos permitirá fortalecer la eficiencia del departamento de soporte técnico, mejorar la experiencia del cliente y facilitar la evaluación continua del desempeño del servicio.	objetivamente el desempeño del área de soporte técnico y promover la mejora continua. 4.3 Desarrollar una propuesta integral de actualización de las políticas de servicio que incluya criterios de atención, responsabilidades, tiempos de respuesta, alcances del soporte técnico y estrategias de comunicación con los clientes, para garantizar una prestación del servicio más eficiente, organizada y alineada con las necesidades de Devisoft S.A.
---------------------------------------	--	---

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Modelo Integral para la Gestión de Solicitudes de Atención al Cliente y la Actualización de las Políticas de Servicio del Departamento de Soporte Técnico de Devisoft S.A.

El presente capítulo desarrolla la propuesta elaborada a partir de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación realizado en la empresa Devisoft S.A. El análisis efectuado permitió identificar diversas oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de las solicitudes de atención al cliente y las políticas que regulan la prestación del servicio de soporte técnico. En respuesta a estas necesidades, se plantea una propuesta orientada al fortalecimiento de los procesos internos mediante el diseño de lineamientos y estrategias que contribuyan a mejorar la organización, el control, la trazabilidad y la eficiencia del servicio brindado.

Con este propósito, se presenta el Modelo Integral para la Gestión de Solicitudes de Atención al Cliente y la Actualización de las Políticas de Servicio del Departamento de Soporte Técnico de Devisoft S.A., el cual integra procedimientos, políticas, herramientas de gestión e indicadores de desempeño orientados a estandarizar la administración del servicio de soporte técnico. Cada uno de los componentes que conforman el modelo ha sido diseñado considerando las necesidades identificadas durante la investigación y la realidad operativa de la empresa, con el fin de ofrecer una propuesta estructurada, viable y susceptible de ser implementada como parte de un proceso de mejora continua.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar lineamientos y estrategias para fortalecer la gestión de solicitudes de atención al cliente y actualizar las políticas de servicio del departamento de soporte técnico de Devisoft S.A., con el propósito de mejorar la organización, el control, la trazabilidad y la eficiencia del servicio brindado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar un procedimiento estandarizado para recepción, clasificación, asignación, seguimiento, resolución y cierre de las solicitudes de atención al cliente, con el fin de garantizar un proceso organizado y trazable.
- Establecer políticas de servicio que definan los alcances del soporte técnico, los canales oficiales de atención, los horarios de servicio, las prioridades de atención y las responsabilidades tanto del personal técnico como de los clientes.
- Definir acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel operativo (OLA) e indicadores clave de desempeño (KPI) que permitan evaluar el desempeño del departamento de soporte técnico y fortalecer el control de la calidad del servicio.

ALCANCE

La presente propuesta está orientada al fortalecimiento de la gestión de solicitudes de atención al cliente del departamento de soporte técnico de Devisoft S.A., mediante el diseño

de lineamientos y estrategias que permitan estandarizar los procesos de recepción, clasificación, seguimiento, resolución y cierre de las solicitudes de servicio. Asimismo, contempla la actualización de las políticas de servicio, incorporando criterios relacionados con los canales de atención, los horarios de servicio, los alcances del soporte técnico, los niveles de prioridad y las responsabilidades tanto del personal técnico como de los clientes. De igual forma, la propuesta integra la definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), acuerdos de nivel operativo (OLA) e indicadores clave de desempeño (KPI), con el propósito de fortalecer el control, la trazabilidad y la evaluación continua del servicio brindado.

La propuesta comprende el diseño de un modelo de gestión que servirá como guía para la administración de las solicitudes de atención al cliente dentro de la organización, proporcionará una estructura organizada y alineada con las necesidades operativas identificadas durante la investigación. No obstante, su alcance se limita al desarrollo de los lineamientos, procedimientos, políticas e instrumentos propuestos, por lo que no contempla la implementación ni la evaluación de resultados derivados de su aplicación. En consecuencia, corresponderá a Devisoft S.A. valorar su adopción y establecer la planificación necesaria para su ejecución, de acuerdo con los recursos y prioridades de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta surge como respuesta a las necesidades identificadas durante el desarrollo de la investigación, en la que se evidenció que, si bien el departamento de soporte técnico de Devisoft S.A. brinda un servicio valorado positivamente por sus clientes, existen oportunidades de mejora relacionadas con la organización de las solicitudes, la formalización de procedimientos y la actualización de las políticas de servicio. Estas

situaciones limitan la estandarización de los procesos y dificultan el seguimiento integral de las incidencias, lo que puede afectar la eficiencia operativa y la gestión de las expectativas de los clientes.

En este contexto, la propuesta busca fortalecer la gestión de solicitudes de atención al cliente mediante el diseño de lineamientos y estrategias que permitan establecer un proceso estructurado para la recepción, clasificación, seguimiento, resolución y cierre de las solicitudes de soporte técnico. Asimismo, incorpora la actualización de las políticas de servicio con el propósito de definir criterios claros sobre los alcances del soporte, los tiempos de respuesta, los niveles de prioridad y las responsabilidades de las partes involucradas, mediante la promoción de una atención más uniforme, transparente y orientada a la mejora continua.

Asimismo, la propuesta integra herramientas de gestión como los acuerdos de nivel de servicio (SLA), los acuerdos de nivel operativo (OLA) y los indicadores clave de desempeño (KPI), los cuales permitirán establecer parámetros para medir el desempeño del servicio, fortalecer la coordinación entre las áreas involucradas y facilitar la toma de decisiones basada en información objetiva.

Por lo tanto, la implementación de esta propuesta permitirá a Devisoft S.A. contar con un modelo de gestión que fortalezca la organización del departamento de soporte técnico, optimice el control de las solicitudes de atención al cliente y favorezca una prestación del servicio más eficiente y estandarizada. Asimismo, proporcionará una base para el desarrollo de procesos de mejora continua que contribuyan al fortalecimiento de la satisfacción de los clientes, al incremento de la productividad del personal y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

DESCRIPCIÓN

La presente propuesta consiste en el diseño del Modelo Integral para la Gestión de Solicitudes de Atención al Cliente y la Actualización de las Políticas de Servicio del Departamento de Soporte Técnico de Devisoft S.A., el cual tiene como finalidad fortalecer la organización, el control y la trazabilidad del servicio mediante la estandarización de procedimientos y la definición de lineamientos operativos. El modelo integra componentes orientados a la gestión eficiente de las solicitudes de soporte técnico, incluyendo un procedimiento formal de atención, políticas de servicio, acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel operativo (OLA), indicadores clave de desempeño (KPI) y la recomendación de una herramienta tecnológica para la administración y seguimiento de las solicitudes, con el propósito de promover una prestación del servicio más eficiente, estructurada y alineada con las necesidades operativas de la organización.

RESULTADOS ESPERADOS

Con la implementación del Modelo Integral para la Gestión de Solicitudes de Atención al Cliente y la actualización de las políticas de servicio del Departamento de Soporte Técnico de Devisoft S.A., se espera fortalecer la organización y estandarización de los procesos relacionados con la atención de solicitudes de soporte técnico. La definición de procedimientos, políticas y lineamientos permitirá mejorar el control de las actividades, establecer criterios uniformes para la atención de los clientes y optimizar la trazabilidad de cada solicitud desde su recepción hasta su cierre.

Asimismo, se espera que la incorporación de acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel operativo (OLA), indicadores clave de desempeño (KPI) y una herramienta tecnológica para la gestión de solicitudes contribuya a mejorar los tiempos de respuesta, facilitar el seguimiento de los casos, fortalecer la toma de decisiones y elevar la calidad del servicio brindado. En conjunto, estos resultados favorecerán una gestión más eficiente del departamento de soporte técnico, incrementarán la satisfacción de los clientes y promoverán una cultura de mejora continua dentro de la organización.

PROPUESTA

A continuación, se presenta el desarrollo de cada uno de los componentes que integran la propuesta, describiendo su estructura, funcionamiento y contribución al fortalecimiento de la gestión de solicitudes de atención al cliente dentro de la organización.

Procedimiento estandarizado para la gestión de solicitudes de atención al cliente

Con el propósito de estandarizar la gestión de solicitudes de atención al cliente en el departamento de soporte técnico de Devisoft S.A., se establece el siguiente procedimiento operativo, el cual se divide en seis subprocesos interrelacionados: recepción, clasificación, asignación, seguimiento, resolución y cierre de solicitudes. Cada uno de estos subprocesos define las actividades, responsabilidades y resultados esperados para garantizar una atención organizada, trazable y alineada con las políticas de servicio propuestas.

Recepción de Solicitudes

Tabla 11. Recepción de Solicitudes

Elemento	Descripción
Proceso	Recepción de solicitudes de atención al cliente
Objetivo	Garantizar que todas las solicitudes de atención al cliente sean recibidas a través de los canales oficiales, registradas de manera uniforme y con la información necesaria para asegurar su correcta gestión, organización y trazabilidad durante todo el proceso de soporte técnico.
Alcance	Inicia cuando el cliente comunica una incidencia, consulta o requerimiento y finaliza cuando la solicitud ha sido registrada correctamente y queda disponible para el proceso de clasificación.
Responsable	Personal del Departamento de Soporte Técnico.
Entradas	Solicitud de atención presentada por el cliente mediante los canales oficiales de comunicación.
Salidas	Solicitud registrada con la información requerida y lista para ser clasificada.

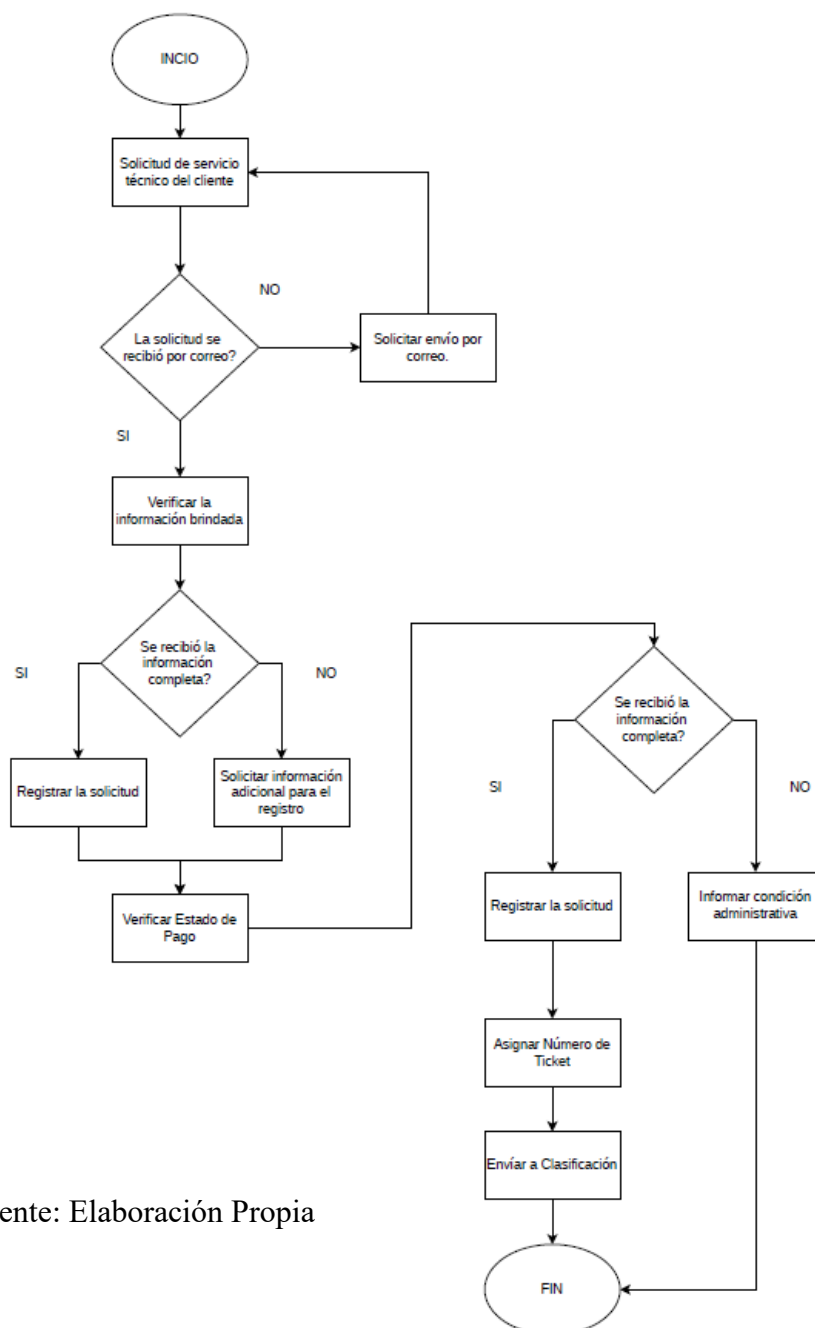
Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento

1. El cliente comunica una incidencia, consulta o requerimiento utilizando alguno de los canales oficiales establecidos por la empresa.
2. El personal de soporte recibe la solicitud y verifica el medio por el cual fue presentada.
3. Cuando la solicitud sea recibida mediante llamada telefónica o WhatsApp, se solicitará al cliente formalizar el requerimiento mediante correo electrónico para garantizar su registro y trazabilidad.
4. El colaborador verifica que la solicitud contenga la información necesaria para su atención (cliente, descripción del requerimiento, sistema involucrado y evidencia cuando aplique).

5. Si la información se encuentra incompleta, se solicita al cliente complementarla antes de continuar con el proceso.
6. Una vez validada la información, la solicitud es registrada en la herramienta de gestión de solicitudes o en el medio oficial definido por la empresa, asignándole un identificador único.
7. La solicitud queda disponible para iniciar el proceso de clasificación.

Figura 1. Flujo de procesos para la recepción de solicitudes



Fuente: Elaboración Propia

Clasificación de solicitudes

Tabla 12. Clasificación de solicitudes

Elemento	Descripción
Proceso	Clasificación de solicitudes de atención al cliente
Objetivo	Establecer criterios uniformes para clasificar las solicitudes de atención al cliente según su tipo, prioridad e impacto, con el fin de garantizar una atención ordenada, objetiva y alineada con las necesidades operativas de la empresa.
Alcance	Inicia una vez que la solicitud ha sido registrada y validada administrativamente, y finaliza cuando se ha determinado su categoría, prioridad y nivel de atención para proceder con su asignación.
Responsable	Personal del Departamento de Soporte Técnico o Coordinador de Soporte.
Entradas	Solicitud registrada y validada administrativamente.
Salidas	Solicitud clasificada de acuerdo con su categoría, prioridad y nivel de atención, lista para ser asignada al técnico correspondiente.

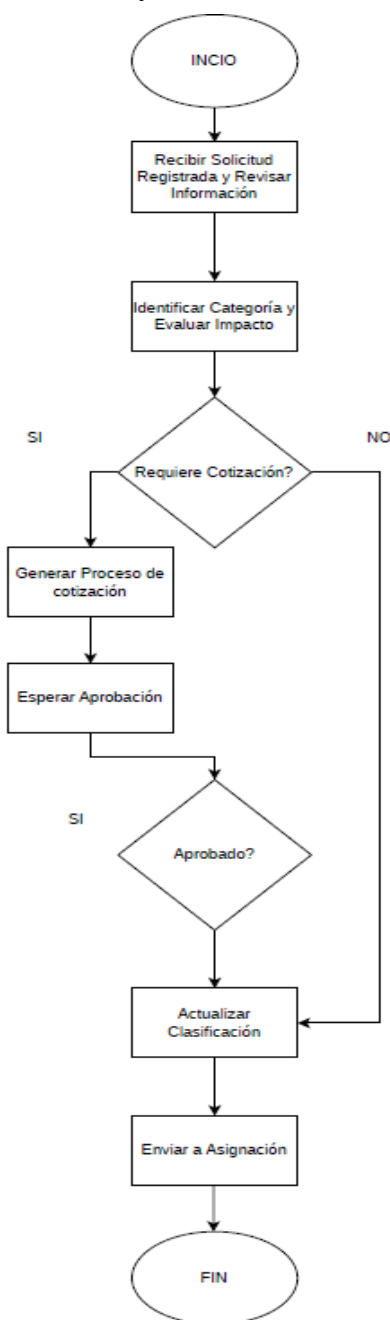
Fuente: Elaboración propia

Procedimiento

1. El personal de soporte revisa la información registrada de la solicitud para comprender el requerimiento planteado por el cliente.
2. Se identifica la categoría de la solicitud, clasificándola según su naturaleza (incidente, consulta, solicitud de servicio, mantenimiento, mejora o capacitación, entre otras definidas por la empresa).
3. Se evalúa el impacto que la solicitud genera sobre la operación del cliente, considerando factores como la afectación al negocio, la cantidad de usuarios involucrados y la criticidad del servicio.
4. Se determina el nivel de prioridad de la solicitud (crítica, alta, media o baja), de acuerdo con los criterios establecidos en las políticas de servicio y los futuros Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

5. Cuando la solicitud requiera un servicio no contemplado dentro del contrato o implique un desarrollo adicional, se identifica para su respectiva cotización antes de continuar con el proceso.
6. Una vez definida la clasificación, la información se actualiza en la herramienta de gestión de solicitudes.
7. La solicitud queda disponible para el proceso de asignación al colaborador más adecuado.

Figura 2. Flujo de Procesos para la Clasificación de Solicitudes



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13. Matriz de Clasificación de Solicitudes

Categoría	Descripción	Prioridad sugerida
Incidente crítico	El sistema no funciona o detiene la operación del cliente.	Crítica
Incidente	Existe una falla, pero permite continuar operando parcialmente.	Alta
Consulta	Dudas sobre el funcionamiento del sistema.	Baja
Solicitud de servicio	Configuraciones, creación de usuarios, cambios menores.	Media
Mantenimiento	Actividades preventivas programadas.	Media
Desarrollo o mejora	Nuevas funcionalidades o modificaciones al sistema.	Baja (requiere análisis y cotización)

Fuente: Elaboración Propia

Asignación de solicitudes

Tabla 14. Asignación de solicitudes

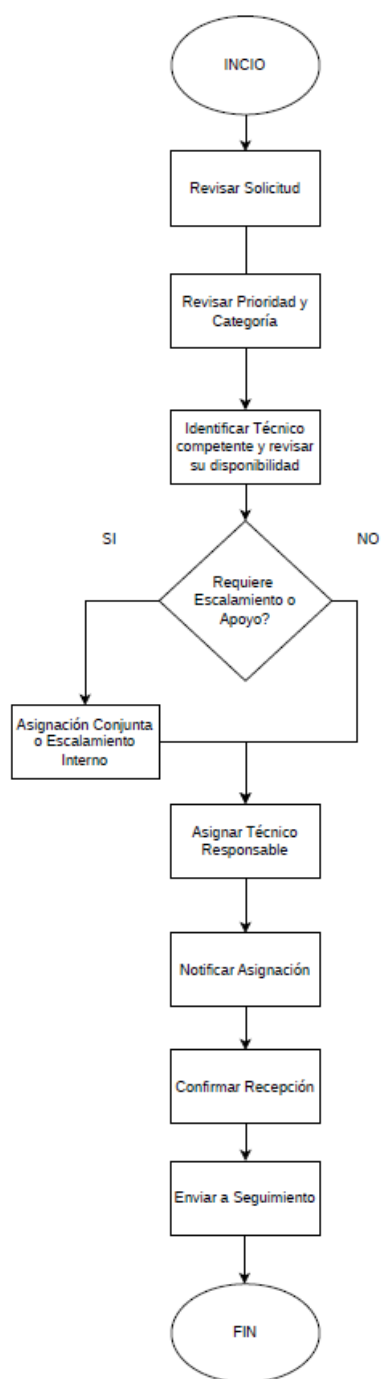
Elemento	Descripción
Proceso	Asignación de solicitudes de atención al cliente
Objetivo	Asignar cada solicitud al colaborador con las competencias técnicas, disponibilidad y experiencia necesarias para su atención, para garantizar una distribución equilibrada de la carga de trabajo y una gestión eficiente del servicio.
Alcance	Inicia una vez que la solicitud ha sido clasificada y finaliza cuando se designa formalmente al responsable de atender el caso.
Responsable	Coordinador del Departamento de Soporte Técnico o personal designado para la asignación de solicitudes.
Entradas	Solicitud clasificada y priorizada.
Salidas	Solicitud asignada al técnico responsable para iniciar su atención.

Fuente: Elaboración Propia

Procedimiento

1. El responsable de la asignación revisa la prioridad, categoría y características de la solicitud registrada.
2. Se identifica al colaborador con las competencias técnicas necesarias para atender el requerimiento, considerando el tipo de sistema, tecnología o servicio involucrado.
3. Se verifica la disponibilidad del personal y la carga de trabajo existente para garantizar una distribución equilibrada de las solicitudes.
4. En caso de que la solicitud requiera conocimientos especializados o involucre varias áreas, se coordina la asignación conjunta o el escalamiento interno correspondiente.
5. La solicitud es asignada al técnico responsable mediante la herramienta de gestión, notificándole la nueva tarea junto con la información necesaria para su atención.
6. El técnico asignado confirma la recepción de la solicitud e inicia el análisis del caso conforme a la prioridad establecida.
7. La solicitud pasa al proceso de seguimiento para controlar su avance hasta la resolución.

Figura 3. Flujo de procesos para la asignación de solicitudes



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15. Niveles de Soporte

Nivel	Responsable	Tipo de solicitudes
Nivel 1	Técnico de soporte	Consultas, configuraciones, incidencias comunes.
Nivel 2	Especialista / Desarrollador	Incidencias complejas, errores del sistema, integraciones.
Nivel 3	Gerencia / Proveedor	Casos críticos, decisiones administrativas o desarrollos mayores.

Fuente: Elaboración Propia

Seguimiento de Solicitudes

Tabla 16. Seguimiento de Solicitudes

Elemento	Descripción
Proceso	Seguimiento de solicitudes de atención al cliente
Objetivo	Monitorear el estado y avance de las solicitudes de atención durante todo su ciclo de vida, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos, la comunicación con el cliente y la trazabilidad de las actividades realizadas hasta su resolución.
Alcance	Inicia una vez que la solicitud ha sido asignada al técnico responsable y finaliza cuando el caso está listo para su resolución y posterior cierre.
Responsable	Técnico de soporte asignado y Coordinador del Departamento de Soporte Técnico.
Entradas	Solicitud asignada al técnico responsable.
Salidas	Solicitud actualizada con el historial de actividades realizadas y lista para el proceso de resolución.

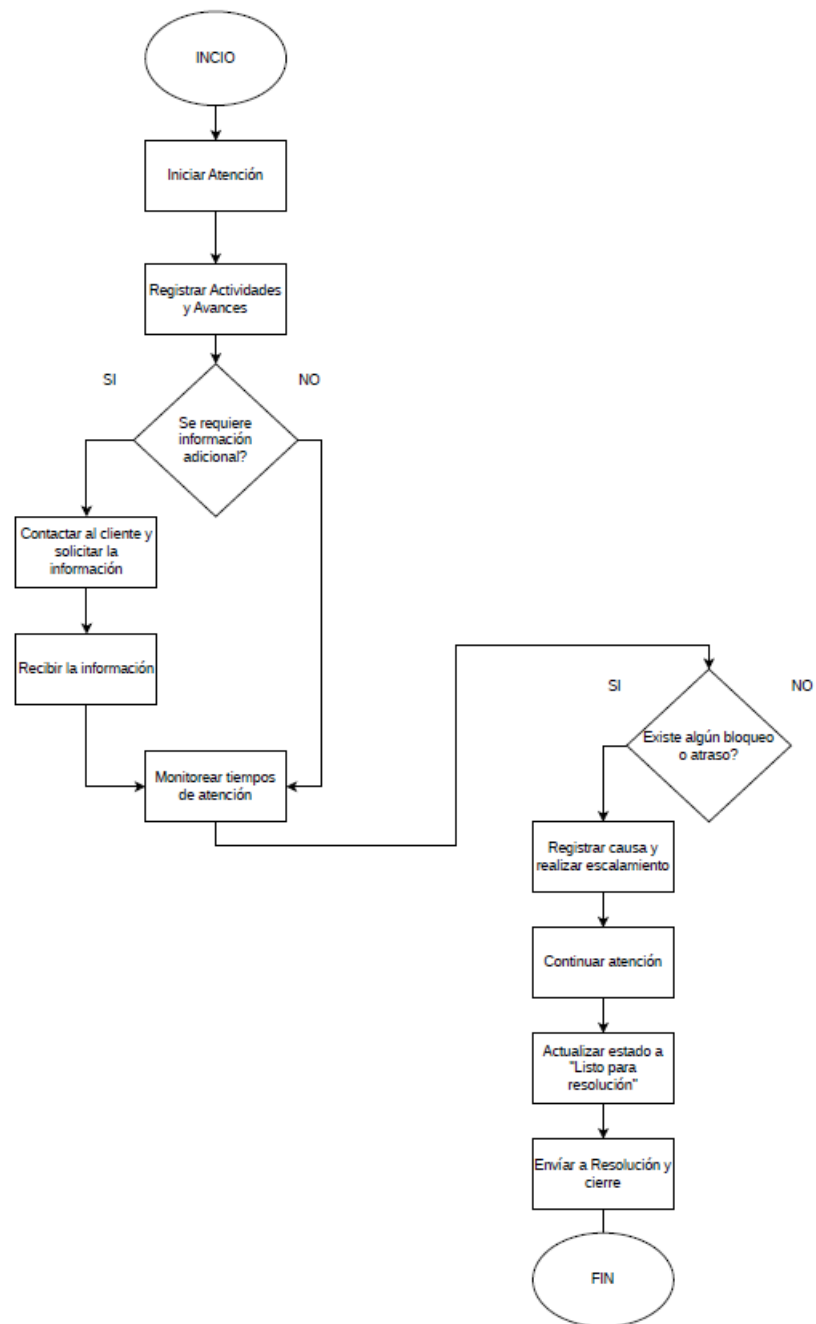
Fuente: Elaboración Propia

Procedimiento

1. El técnico asignado inicia la atención de la solicitud de acuerdo con la prioridad establecida.

2. Durante el proceso de atención, registra en la herramienta de gestión todas las actividades realizadas, observaciones, avances y acciones ejecutadas.
3. Cuando sea necesario obtener información adicional, el técnico se comunica con el cliente para solicitar los datos requeridos o brindar actualizaciones sobre el estado del caso.
4. El coordinador de soporte monitorea periódicamente las solicitudes en proceso para verificar el cumplimiento de los tiempos de atención y detectar posibles atrasos o bloqueos.
5. Si la solicitud presenta algún impedimento que retrase su atención, se documenta la causa y, de ser necesario, se realiza el escalamiento correspondiente para agilizar su resolución.
6. Una vez completadas las actividades necesarias y solucionada la incidencia o requerimiento, la solicitud se actualiza como lista para resolución, pasando al siguiente subproceso.

Figura 4. Flujo de procesos para el seguimiento de solicitudes



Fuente: Elaboración propia

Resolución y cierre de solicitudes

Tabla 17. Resolución y Cierre de Solicitudes

Elemento	Descripción
Proceso	Resolución y cierre de solicitudes de atención al cliente
Objetivo	Resolver de manera efectiva las incidencias o requerimientos presentados por el cliente y finalizar formalmente la gestión de la solicitud, asegurando que la solución implementada haya sido validada, documentada y registrada para garantizar la calidad, trazabilidad y mejora continua del servicio.
Alcance	Inicia cuando el técnico responsable ejecuta las acciones necesarias para solucionar la solicitud y finaliza con el cierre formal del caso, una vez que el cliente confirma la conformidad con la solución brindada.
Responsable	Técnico de soporte asignado.
Entradas	Solicitud en proceso con las actividades de seguimiento registradas.
Salidas	Solicitud resuelta, validada por el cliente y cerrada dentro de la herramienta de gestión.

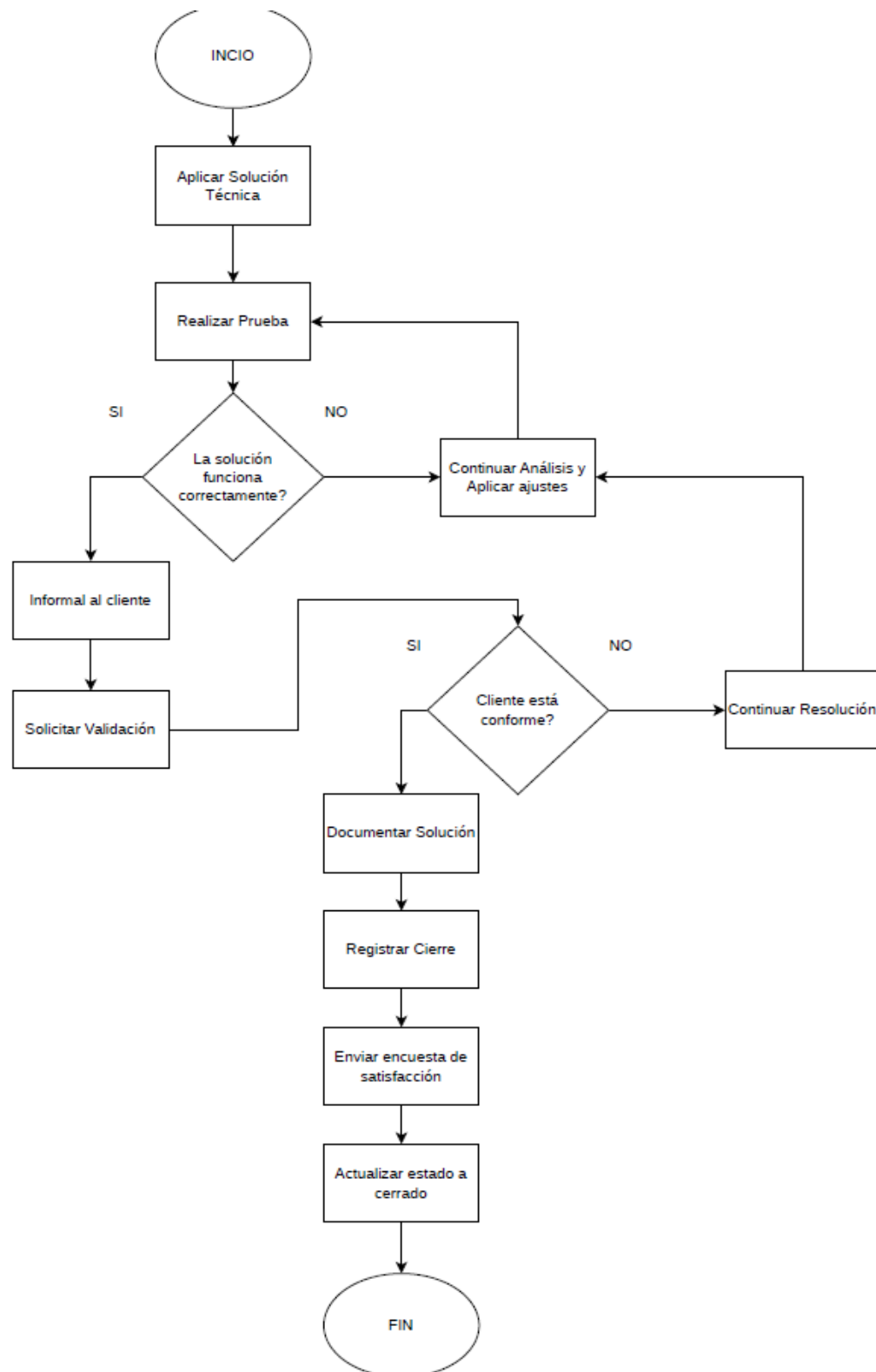
Fuente: Elaboración propia

Procedimiento

1. El técnico ejecuta las actividades necesarias para solucionar la incidencia o atender el requerimiento planteado por el cliente.
2. Finalizada la intervención, realiza las pruebas correspondientes para verificar que la solución implementada funcione correctamente.
3. Se comunica con el cliente para informar que la solicitud ha sido atendida y solicitar la validación de la solución.
4. Si el cliente indica que el inconveniente persiste o requiere ajustes adicionales relacionados con el mismo caso, el técnico continúa con el análisis y las acciones necesarias hasta alcanzar una solución satisfactoria.

5. Una vez obtenida la conformidad del cliente, el técnico documenta la solución aplicada, registra las observaciones finales y actualiza el estado de la solicitud en la herramienta de gestión.
6. Cuando corresponda, se envía una encuesta de satisfacción al cliente para conocer su percepción sobre la atención recibida y obtener información que contribuya a la mejora continua del servicio.
7. Finalmente, la solicitud cambia su estado a cerrada, concluyendo formalmente el proceso de atención.

Figura 5. Flujo de procesos para la resolución y cierre de solicitudes



Fuente: Elaboración propia

Políticas de servicio del departamento de soporte técnico

Con el propósito de estandarizar la prestación del servicio de soporte técnico y establecer criterios uniformes para la atención de las solicitudes de los clientes, se definen las siguientes políticas de servicio. Estas políticas servirán como lineamientos generales para regular los alcances del servicio, los canales oficiales de comunicación, los horarios de atención, la priorización de solicitudes y las responsabilidades tanto del personal técnico como de los clientes, para promover una gestión organizada, transparente y orientada a la mejora continua.

Alcance de servicio

Objetivo

Definir claramente los servicios que forman parte del soporte técnico brindado por Devisoft S.A., así como aquellos que requieren una cotización o autorización adicional.

Lineamientos

- El soporte técnico comprenderá únicamente los servicios contemplados en el contrato vigente con el cliente.
- Se atenderán incidencias, consultas y configuraciones relacionadas con los sistemas desarrollados o administrados por Devisoft S.A.
- Las solicitudes que impliquen nuevas funcionalidades, modificaciones al sistema, desarrollos adicionales o consultorías serán evaluadas y cotizadas antes de su ejecución.

- No se atenderán solicitudes relacionadas con equipos, *software* o servicios externos que no formen parte del alcance contratado, salvo autorización expresa de la Gerencia.

Canales oficiales de atención

Objetivo

Establecer los medios oficiales autorizados para la recepción y seguimiento de las solicitudes de soporte técnico.

Lineamientos

- Los clientes podrán comunicarse mediante:
 - Correo electrónico.
 - WhatsApp corporativo.
 - Llamada telefónica.
- Toda solicitud recibida por WhatsApp o llamada telefónica deberá formalizarse mediante correo electrónico para garantizar su registro y trazabilidad.
- Ninguna solicitud será gestionada de manera informal por medios personales del personal técnico.

Horario de atención

Objetivo

Definir los horarios oficiales para la prestación del servicio de soporte técnico.

Lineamientos

- El soporte técnico será brindado durante el horario laboral establecido por la empresa (de Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm).
- Las solicitudes recibidas fuera del horario laboral serán atendidas el siguiente día hábil, salvo que correspondan a incidentes críticos previamente definidos.
- La atención fuera del horario laboral deberá ser previamente autorizada por la Gerencia o estar contemplada en el contrato del cliente.

Priorización de solicitudes

Objetivo

Garantizar que las solicitudes sean atendidas de acuerdo con su impacto y urgencia, evitando que el orden de atención dependa únicamente de la percepción del cliente.

Lineamientos

Las solicitudes serán clasificadas según los siguientes niveles:

Tabla 18. Clasificación de solicitudes

Prioridad	Descripción
Crítica	El sistema se encuentra fuera de servicio o existe una afectación que impide la operación del cliente.
Alta	Existe una falla importante que limita parcialmente la operación del cliente.
Media	Configuraciones, errores menores o solicitudes que permiten continuar operando.
Baja	Consultas, capacitaciones, solicitudes de mejora o cambios no urgentes.

Fuente: Elaboración propia

Estado Administrativo del cliente

Objetivo

Verificar que los clientes cumplan las condiciones administrativas necesarias para recibir el servicio.

Lineamientos

- Antes de iniciar la atención se verificará que el cliente mantenga vigente su contrato de soporte.
- Se verificará que el cliente no presente obligaciones económicas pendientes que limiten la prestación del servicio.
- En caso de existir restricciones administrativas, el cliente será informado oportunamente.
- Las excepciones únicamente podrán ser autorizadas por la Gerencia.

Responsabilidades del personal técnico

Lineamientos

El personal de soporte técnico deberá:

- Registrar todas las solicitudes en la herramienta de gestión.
- Cumplir los tiempos definidos en los SLA.
- Mantener comunicación permanente con el cliente.
- Documentar todas las actividades realizadas.
- Actualizar el estado de cada solicitud.
- Respetar los procedimientos establecidos por la empresa.

Responsabilidades del cliente

Lineamientos

Los clientes deberán:

- Utilizar los canales oficiales definidos por la empresa.
- Proporcionar información suficiente para el análisis del caso.
- Atender las solicitudes de información realizadas por el personal técnico.
- Validar la solución brindada antes del cierre del caso.
- Cumplir las condiciones contractuales y administrativas establecidas.

Documentación y trazabilidad

Objetivo

Garantizar que todas las solicitudes puedan ser consultadas y auditadas posteriormente.

Lineamientos

- Toda solicitud deberá contar con un número único de identificación.
- Todas las actividades deberán quedar registradas.
- Ninguna solicitud podrá cerrarse sin documentar la solución aplicada.
- El historial de atención deberá conservarse para futuras consultas y análisis.

Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Los acuerdos de nivel de servicio (service level agreement, SLA) constituyen un conjunto de compromisos establecidos entre la empresa y sus clientes con el propósito de definir los tiempos y niveles esperados para la atención de las solicitudes de soporte técnico. Su implementación permite establecer expectativas claras respecto a la prestación del servicio, fortalecer la transparencia en la atención de incidencias y facilitar la evaluación del desempeño del departamento de soporte técnico. En este sentido, los SLA propuestos buscan estandarizar los tiempos de respuesta y resolución de acuerdo con la prioridad de cada solicitud, con lo que contribuye a una gestión más eficiente, organizada y orientada a la satisfacción del cliente.

Tabla 19. Tiempos de atención propuestos (SLA)

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo objetivo de resolución
Crítica	2 horas hábiles	4 horas
Alta	4 horas hábiles	8 horas hábiles
Media	8 horas hábiles	24 horas hábiles
Baja	24 horas hábiles	De 3 a 7 días hábiles

Fuente: Elaboración propia

Términos y condiciones

Los SLA aplicarán únicamente cuando:

- La solicitud haya sido registrada mediante los canales oficiales.
- El cliente mantenga vigente su contrato de soporte.
- El cliente se encuentre al día con sus obligaciones administrativas.
- La información suministrada sea suficiente para iniciar el análisis.

Los SLA dejarán de contabilizarse cuando:

- Se esté esperando información del cliente.
- La solicitud requiera aprobación de una cotización.
- Existan causas externas que impidan la atención.
- El cliente solicite suspender temporalmente la gestión.

Acuerdos de nivel operativo (OLA)

Los acuerdos de nivel operativo (operational level agreement, OLA) constituyen compromisos internos establecidos entre los integrantes del departamento de soporte técnico con el propósito de coordinar las actividades necesarias para cumplir los acuerdos de nivel de servicio (SLA) ofrecidos a los clientes. Estos acuerdos definen las responsabilidades, tiempos máximos de ejecución y criterios de escalamiento durante cada etapa del proceso de atención, lo que permite mejorar la coordinación del equipo de trabajo, fortalecer el control operativo y garantizar una prestación del servicio más eficiente y organizada.

Tabla 19. Acuerdos de nivel operativo (OLA)

Actividad	Responsable	Tiempo máximo	Resultado esperado
Recepción y registro de la solicitud	Técnico de soporte	20 minutos	Solicitud registrada correctamente.
Validación de condiciones administrativas	Técnico de soporte	20 minutos	Cliente habilitado para recibir soporte.
Clasificación de la solicitud	Técnico de soporte	30 minutos	Prioridad y categoría asignadas.

Asignación del caso	Coordinador de soporte	30 minutos	Técnico responsable designado.
Aceptación de la solicitud	Técnico asignado	20 minutos	Inicio formal de la atención.
Actualización del estado del caso	Técnico asignado	Durante toda la gestión	Información actualizada en el sistema.
Escalamiento del caso	Coordinador o técnico	Máximo 30 minutos después de identificar la necesidad	Caso remitido al nivel correspondiente.
Documentación de la solución	Técnico asignado	Antes del cierre	Historial actualizado.
Cierre administrativo	Técnico asignado	20 minutos	Solicitud cerrada correctamente.

Fuente: Elaboración propia

Criterios para el escalamiento

Una solicitud deberá escalararse cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- El técnico responsable no cuente con los conocimientos necesarios para resolver el caso.
- La incidencia requiera modificaciones en el código fuente del sistema.
- El tiempo de atención esté próximo a superar el SLA establecido.
- Se requiera autorización administrativa o gerencial.
- El cliente solicite una mejora o funcionalidad no contemplada dentro del contrato.
- Exista un riesgo que afecte la continuidad operativa del cliente.

Responsabilidades por rol

Técnico de soporte

- Registrar correctamente todas las solicitudes.
- Mantener actualizado el estado del caso.
- Cumplir los tiempos establecidos en los SLA.
- Documentar las actividades realizadas.
- Informar oportunamente cualquier atraso o impedimento.

Coordinador de soporte

- Supervisar la distribución de las solicitudes.
- Monitorear el cumplimiento de los SLA.
- Autorizar escalamientos internos.
- Balancear la carga de trabajo del equipo.
- Dar seguimiento a los casos críticos.

Gerencia general

- Autorizar excepciones al procedimiento.
- Aprobar solicitudes extraordinarias.
- Resolver conflictos administrativos relacionados con el servicio.
- Dar seguimiento a los indicadores estratégicos del área.

Indicadores clave de desempeño

Tabla 20. Indicadores claves de desempeño

Indicador	Objetivo	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
-----------	----------	---------	------	------------	-------------

Cumplimiento de SLA	Medir el porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo comprometido.	$(\text{Solicitudes atendidas dentro del SLA} \div \text{Total de solicitudes}) \times 100$	$\geq 95\%$	Mensual	Coordinador de soporte
Tiempo promedio de respuesta	Evaluar la rapidez con la que se brinda la primera respuesta al cliente.	$\text{Tiempo total de primeras respuestas} \div \text{Total de solicitudes}$	≤ 2 horas	Mensual	Coordinador de soporte
Tiempo promedio de resolución	Medir el tiempo requerido para resolver las solicitudes.	$\text{Tiempo total de resolución} \div \text{Total de solicitudes resueltas}$	Según prioridad del SLA	Mensual	Coordinador de soporte
Índice de satisfacción del cliente	Evaluar la percepción del cliente respecto al servicio recibido.	$(\text{Encuestas satisfactorias} \div \text{Total de encuestas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual	Coordinador de soporte
Solicitudes reabiertas	Medir la cantidad de casos que debieron atenderse nuevamente después de haber sido cerrados.	$(\text{Solicitudes reabiertas} \div \text{Total de solicitudes cerradas}) \times 100$	$\leq 5\%$	Mensual	Coordinador de soporte
Cumplimiento del registro documental	Verificar que todas las solicitudes cuenten con información completa dentro del sistema.	$(\text{Solicitudes correctamente documentadas} \div \text{Total de solicitudes}) \times 100$	1	Mensual	Coordinador de soporte

Fuente: Elaboración propia

Implementación de la propuesta

Tabla 20. Implementación de la propuesta

Etapas	Actividad	Responsable	Tiempo estimado	Resultado esperado
1	Presentación y aprobación de la propuesta ante la Gerencia General.	Gerencia General	1 semana	Propuesta aprobada para su implementación.
2	Socialización de la propuesta con el personal del departamento de soporte técnico.	Gerencia / Coordinador de Soporte	1 semana	Personal informado sobre los nuevos lineamientos.
3	Elaboración y aprobación de las políticas de servicio, procedimientos y formatos de trabajo.	Coordinador de Soporte	1 semana	Documentación oficial disponible para su aplicación.
4	Configuración o adecuación de la herramienta de gestión de solicitudes conforme al nuevo procedimiento.	Departamento de Soporte Técnico	2 semanas	Herramienta preparada para registrar y controlar las solicitudes.
5	Capacitación del personal sobre el procedimiento estandarizado, políticas, SLA, OLA y KPI.	Coordinador de Soporte	1 semana	Personal capacitado para aplicar la propuesta.
6	Inicio de la implementación del nuevo modelo de gestión de solicitudes.	Departamento de Soporte Técnico	2 semanas	Procedimiento implementado en la operación diaria.
7	Monitoreo del cumplimiento de los SLA, OLA y KPI durante las primeras semanas de ejecución.	Coordinador de Soporte	2 semanas	Identificación de oportunidades de mejora durante la implementación.
8	Evaluación de resultados y ajustes finales al procedimiento.	Gerencia General y Coordinador de Soporte	1 semana	Propuesta ajustada y oficialmente implementada.

Fuente: Elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- Recio Reyes, R. G. (2023). El problema de investigación concepto y delimitación. *Nau Yuumak Avances De Investigación En Organizaciones Y Gestión*, 2(3), 7–10. <https://doi.org/10.69504/nau.v2i3.25>
- Arbesú, M. y Menéndez, J. (2018). Métodos cualitativos de investigación en educación superior. Newton Edición y Tecnología Educativa. <https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/131919>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2023). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6443>
- Pérez, R. (2013). Métodos y diseños de investigación en educación. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/48593>
- Carlino, P. (2021). Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: aportes para construir este apartado. <https://www.aacademica.org/paula.carlino/274>
- Tantalean Tapia, I. O. (2022). La naturaleza de la empresa Su teleología desde los Ciencias de la Administración, el Derecho y la Economía. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 52(136), 262-287. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfdcp/v52n136/0120-3886-rfdcp-52-136-262.pdf>
- Cardona, C. E. R., Salazar, M. D. P. R., & Salazar, C. F. R. (2022). *Fundamentos de administración-5ta edición*. Ecoe Ediciones. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RGBjEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=La+naturaleza+de+la+administracion&ots=ErlW4TH2OT&sig=fVp9ip9VvMv3sYeDNnfmJXnMc#v=onepage&q=La%20naturaleza%20de%20la%20administracion&f=false>

González, Z. R., & Arbelaez, D. C. (2023). La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural Unilibre*, (1), 53-60.
[https://www.researchgate.net/profile/Zilath-Romero-](https://www.researchgate.net/profile/Zilath-Romero-Gonzalez/publication/373736919_LA_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_Y_APORTES_AL_DESARROLLO_DE_LAS_ORGANIZACIONES/links/64f9fd0505a98c1b63fab860/LA-ADMINISTRACION-CONCEPTOS-Y-APORTES-AL-DESARROLLO-DE-LAS-ORGANIZACIONES.pdf)

[Gonzalez/publication/373736919_LA_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_Y_APORTES_AL_DESARROLLO_DE_LAS_ORGANIZACIONES/links/64f9fd0505a98c1b63fab860/LA-ADMINISTRACION-CONCEPTOS-Y-APORTES-AL-DESARROLLO-DE-LAS-ORGANIZACIONES.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Zilath-Romero-Gonzalez/publication/373736919_LA_ADMINISTRACION_CONCEPTOS_Y_APORTES_AL_DESARROLLO_DE_LAS_ORGANIZACIONES/links/64f9fd0505a98c1b63fab860/LA-ADMINISTRACION-CONCEPTOS-Y-APORTES-AL-DESARROLLO-DE-LAS-ORGANIZACIONES.pdf)

Bravo Galárraga, V. D. (2021). *El principio de coordinación en los procesos de control a los ciudadanos en tiempos de covid-19* (Master's thesis).
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14007>

Lozano, R. T., Guzmán, A. S., Carrizales, J. M. P., Cuevas, Z. M., & Panzo, B. G. (2023). Análisis de Factores Internos y Externos Mediante las Herramientas de PESTEL y FODA en una Empresa de Corte Laser en el Estado de Tlaxcala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8421/12644>

Ordoñez, J. G., Ordoñez, S., & Zurita, S. A. (2023). La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *Sciendo*, 26(2), 215-220.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5337/5508>

Becerra-Godínez, J. A., Serralde-Coloapa, J. L., Ramírez-Arellano, A., & Acosta-Gonzaga, E. (2022). Factores que cuantifican la percepción de calidad en el servicio al cliente en un restaurante mexicano. *CienciaUAT*, 16(2), 73-84.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v16n2/2007-7858-cuat-16-02-73.pdf>

Muñoz, E. M., Olmos, J. L., & Gómez, P. R. (2022). Importancia del servicio al cliente como factor de preferencia comercial en una pyme. *Revista De Investigación Académica Sin*

Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas-Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa, (37), 17-17.

<https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/463/536>

Apolo, R. I., Pozo, S. R., Suárez, T. A., & Perero, S. V. (2021). Percepción del cliente hacia los protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento y restauración en el contexto del turismo y del covid-19. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(2), 62-69.

<https://www.revistas.upse.edu.ec/index.php/rcpi/article/view/1373/1359>

Ramírez, R. F., Sánchez, T. D. P. L., & Sánchez, J. R. (2025). Modelo de responsabilidad social universitaria para mejorar la imagen organizacional. *Revista de ciencias sociales*, 31(1), 395-408.

Juárez, A. M. P., & Golovina, N. S. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica Estelí*, 96-114.

<https://revistas.unan.edu.ni/index.php/Cientifica/es/article/view/2110/3179>

Domínguez, L. F. B., Lavayen, A. C. L., & Romero, J. D. S. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del conocimiento*, 7(7), 984-996.

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4269/10089>

García-Peñalvo, F. J., García-Holgado, A., & Vázquez-Ingelmo, A. (2025). Sistemas de información.

<https://repositorio.grial.eu/server/api/core/bitstreams/d38bffc1-a742-4564-b3b4-164eead849f7/content>

León Yacelga, A. R., Acosta Espinoza, J. L., & Díaz Vásquez, R. A. (2021). Aplicación de la metodología incremental en el desarrollo de sistemas de información. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 175-182.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-175.pdf>

Rodríguez, O. O. R., & Bautista, L. A. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 13(2). <https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/560468688013.pdf>

Checasaca-Julca, J. R., Sánchez-Cabeza, L. K., Malpartida-Gutiérrez, J. N., & Chocobar-Reyes, E. J. (2022). Importancia de la herramienta Customer Relationship Management (CRM) en las empresas de Latinoamérica. Una revisión sistemática de la literatura científica los últimos diez años. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 97-119.

<https://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-97.pdf>

Haro, A. F., Martínez, E. J., Chango, T. S., Zambrano, T. P., & Zambrano, M. F. (2023). Enterprise resource planning (ERP) procesos para una implementación óptima y eficiente. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(1), e21-e21.

<https://prometeojournal.com.ar/index.php/prometeo/article/view/21>

Hualpa Zúñiga, A. M., & Rangel Díaz, J. E. (2023). Trazabilidad en el sector agrícola: una revisión para el periodo 2017–2022. *Agronomía Mesoamericana*, 51828-51828.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/ragromeso/article/view/4564/5530>

Balanzategui-García, R. I., Sánchez-Cuesta, P. A., & Vega-Flor, J. G. (2022). Políticas para una buena gestión gerencial en las empresas industriales. *Polo del conocimiento*, 7(1), 956-977. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3522>

Medrano-Colorado, J. P., & Quiñonez-Ku, X. (2021). Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. *Revista Tecnológica-ESPOL*, 33(3), 242-257.

<https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/es/article/view/810/579>

Chávez Caso, M. K., & Rímac Padilla, F. D. M. (2021). Sistema web Basado en ITIL y la Formalización de las Incidencias de los Servicios de Soporte Técnico a Clientes de Primera Línea de la Empresa Luvaltica SAC, en el año 2021.

https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/343/Tesis%20Final%20Grupal%20Presentado_Rimac%20Padilla_Chavez%20Caso.pdf?sequence=1

Chavarría Briceño , R. (2025). El indicador clave de desempeño (KPI) . *Revista FAECO Sapiens*, 8(2), 254–264. https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/7755

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Berrocal Miranda, B. (2024). Propuesta de estandarización de procesos en la gestión de solicitudes de clientes en una aplicación para emprendedores. [Tesis de licenciatura, Tecnológico de Costa Rica]. Repositorio TEC.

Rivas Villatoro, L. (2021), “Propuesta de mejora en la gestión de la atención al cliente por medio de un asistente virtual tipo chatbot para fortalecer el desempeño del servicio del proyecto de Educación Continua Sede Caribe UCR”. [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR.

Mora Fonseca, L. (2025) “Análisis de la Percepción del Servicio al Cliente Presencial y Telefónico de los Usuarios del Departamento de Medicina General del Hospital de Ciudad Neily para la Recomendación de Estrategias en la Mejora del Servicio en el 2023-2024.” [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio UNA.

Vega Alvarado, J. D., & Leiva Chinchilla, P. (2021), “Propuesta de diseño del proceso de gestión de los acuerdos de servicio de la Unidad TEC Digital que permita a la comunidad institucional conocer los servicios disponibles y los niveles de servicio ofrecidos.” [Tesis de maestría, Tecnológico de Costa Rica]. Repositorio TEC.

López Jiménez, D., Ramírez Arrechea, D., Sánchez Montoya, A., & Villegas Badilla, M. (2023) “Propuesta de implementación de un programa de CRM para el mejoramiento y fortalecimiento de la gestión en atención al cliente de la empresa Agroservicios Comerciales Mora S.A.” [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR.

Urtecho Segura, M. A., & Jiménez Segura, R. M. (2024) “Diseño de un sistema de gestión de información documentada digital para el CASE de Ciencias Sociales de la Oficina de Orientación de la Universidad de Costa Rica” [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR.

Acuña Ruiz, A., Brenes Gonzáles, R. M., & Rivera Alfaro, L. F. (2023) “Diseño de un modelo integral financiero para la toma de decisiones gerenciales, basado en la gestión de servicio al cliente en el Grupo ARL” [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR.

Vega Ramírez, R. (2021) “Propuesta de cuadro de mando integral para la empresa COOPESIBA, R.L para el seguimiento y alineación del gobierno de TI con la gestión y procesos de apoyo en servicios de salud” [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio UNA.

Amador Grados, K. R. (2022). Social Media Marketing y su influencia en el incremento de ventas de la empresa de servicios múltiples Grupo Core S.R.L. 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas, Perú]. Repositorio UAP. Recuperado de <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10491>

Barreto López, D. R. (2021) “Diseño de un prototipo para la gestión de solicitudes de requerimientos informáticos en una empresa IT.” [Tesis de Especialización en Ingeniería de Software, Universidad Distrital Francisco José de Caldas de Colombia]. Recuperado de https://kujane.minciencias.gov.co/Record/UDISTRITA2_e41fb2de0c05ec6917109c1f66deadd1e

Raga Durán, A. L., & Rivas Araujo, L. G. (2023) “Propuesta de un Sistema de Gestión de Solicitudes de Servicio Académico.” [Tesis de Ingeniería de Computación, Universidad Valle del Momboy de Venezuela]. Repositorio UVM. Recuperado de <https://repositorio.uvm.edu.ve/items/c63f31ea-b7c5-4019-a362-0a02fcf30f4d>

Ramírez Pinilla, L. A., Vera Ramírez, J. R., & Zipa Guerra, D. F. (2024) “Propuesta de Mejora para la Gestión de Requerimientos en Plaspel SAS: Un Enfoque Práctico y Tecnológico” [Tesis de maestría, Universidad Ean, Colombia]. Recuperado de <https://repository.universidadean.edu.co/entities/publication/c516db23-bfdc-4eff-850b-947787284373>

Alegre Barra, L., Alfonso Tirado, F. R., & Guzmán Beltrán, S. (2021) “Sistema para la Gestión de los Procesos de Facturación y Atención al Cliente de la empresa Radioxenter LTDA” [Tesis de Licenciatura, Universidad El Bosque, Colombia]. Recuperado de <https://repositorio.unbosque.edu.co/items/f15bf8ae-41d4-4bbe-a905-5911815d889f>

Arenilla Solís, K. E., & Chóez Sánchez, J. C. (2022) “Propuesta de mejora para la gestión de reclamos por inconformidad de consumo de los usuarios de CNEL – EP. Unidad de Negocio Guayaquil - Agencia El Fortín – 2022” [Tesis de maestría, Escuela de Posgrado Newman, Perú]. Recuperado de <https://repositorio.epnewman.edu.pe/browse/subject/detail?value=Gesti%C3%B3n%20de%20reclamos>

Iguarán Olaya, J. M., & Arce Alarcón, K. A. (2021) ““Hacia una Universidad Lean”: Propuesta de un modelo de Gestión de procesos que cree valor en la Universidad ECCI.” [Tesis de maestría, Universidad ECCI, Colombia]. Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/entities/publication/99a6286c-ec1e-4f02-99c3-599dca3dedfb>

Céspedes Badillo, N. D. (2023) “Modelo de Gestión para el Seguimiento a Graduados de la Universidad Autónoma de Bucaramanga” [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia]. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/items/44aea9e6-18ae-4237-a17c-ea0afc4450cc>

APÉNDICES

Apéndice A. Entrevista al Gerente General

1. ¿Cómo describiría actualmente el proceso de gestión de solicitudes de atención al cliente dentro de la empresa?
2. ¿Qué canales utiliza la empresa para recibir y dar seguimiento a las solicitudes de soporte técnico?
3. Desde su perspectiva, ¿qué tan eficientes son los procesos actuales en términos de organización, control y trazabilidad del servicio?
4. ¿Existen políticas formales que regulen los tiempos de respuesta y el alcance del servicio de soporte técnico? En caso afirmativo, ¿cómo se aplican?
5. ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas del área de soporte técnico en la atención al cliente?
6. ¿Qué debilidades o dificultades ha identificado en la gestión de solicitudes de soporte técnico?
7. ¿Qué estrategias o mejoras considera necesarias para optimizar la gestión de solicitudes y la calidad del servicio brindado a los clientes?
8. ¿Qué papel considera que juegan las herramientas tecnológicas (como sistemas CRM o ERP) en la mejora del servicio de atención al cliente?
9. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

Apéndice B. Entrevista al Personal de Soporte Técnico

1. ¿Cómo describiría el proceso que sigue cuando recibe una solicitud de atención por parte de un cliente?

2. ¿Qué medios o canales utilizan los clientes para ingresar solicitudes de soporte técnico?
3. ¿Cómo se realiza el seguimiento de las solicitudes hasta su resolución?
4. ¿Considera que los procedimientos actuales permiten una adecuada organización y control de las solicitudes? ¿Por qué?
5. ¿Existen políticas claras sobre tiempos de respuesta y condiciones del servicio? ¿Se cumplen en la práctica?
6. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta al gestionar solicitudes de atención al cliente?
7. Desde su experiencia, ¿qué aspectos del proceso de atención podrían mejorarse?
8. ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para gestionar las solicitudes y qué tan efectivos considera que son?

Apéndice C. Cuestionario dirigido a los clientes

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de respuesta del servicio de soporte técnico? (1 = Nada satisfecho, 5 = Muy satisfecho).
2. ¿Cómo califica la claridad y efectividad en la comunicación del personal de soporte técnico? (1 = Muy mala, 5 = Muy buena).
3. ¿Qué tan satisfecho está con la solución brindada a sus solicitudes o problemas? (1 = Nada satisfecho, 5 = Muy satisfecho).
4. ¿Considera que el proceso para solicitar soporte técnico es fácil y accesible? (Sí / No).
5. ¿Qué tan confiable considera el servicio de soporte técnico brindado por la empresa? (1 = Nada confiable, 5 = Muy confiable).
6. ¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas? (Sí / No).

7. Desde su experiencia, ¿qué aspectos del servicio de soporte técnico deberían mejorarse?
8. ¿Qué recomendaciones brindaría para mejorar la atención al cliente en la empresa?