



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Optimización del proceso de atención al cliente en Omnisat  
Cable Televisión S.R.L**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Cristhy Noela Ordinola Castrejon**

Revisor(es):  
**Mgtr. Ana Lucía Martínez Azcárate**

**Piura, febrero de 2023**

NOMBRE DEL TRABAJO

**TSP - Noela Ordinola Castrejon final.doc  
x**

AUTOR

**Noela Ordinola**

RECUENTO DE PALABRAS

**4774 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**25507 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**37 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**466.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 2, 2022 2:38 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 2, 2022 2:38 PM GMT-5****● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

A mi familia por ser mi motivación y soporte en cada  
paso de mi vida.





## **Agradecimientos**

A mi familia, por la motivación que me permite seguir creciendo.

A la empresa Omnisat Cable Televisión SRL, por permitir ser objeto de estudio.

A mi revisora, por el apoyo durante este proceso.





## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal dar a conocer la experiencia profesional en la optimización del proceso de atención al cliente en la empresa Omnisat Cable Televisión S.R.L., con RUC 20530085261. El motivo fundamental que ayudó a implementar la digitalización de documentos administrativos fue la insatisfacción de los clientes en el proceso de atención. Durante el desarrollo del trabajo se logra evidenciar los diversos conocimientos adquiridos durante los estudios de pregrado, los cuales ayudaron a identificar el problema. Es por ello, que fue posible aplicar la propuesta para mejorar la atención al cliente y optimizar el proceso. En vista a ello, se obtuvo como resultado la disminución de reclamos e incrementó la satisfacción de los clientes, permitiendo dar un buen servicio.





## Tabla de contenido

Introducción.....	17
Capítulo 1. Aspectos generales.....	19
1.1 Descripción de la empresa.....	19
1.1.1 Ubicación.....	19
1.1.2 Misión y visión de la empresa.....	19
1.1.3 Organigrama.....	19
1.2 Descripción general de la experiencia profesional.....	20
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	20
Capítulo 2. Fundamentación.....	25
2.1 Teoría y la práctica del desempeño profesional.....	25
2.1.1 Servicio al cliente.....	25
2.1.2 Importancia de la optimización del servicio al cliente.....	25
2.1.3 Digitalización.....	26
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	26
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	29
3.1 Aportes.....	29
3.2 Desarrollo de experiencias.....	30
3.2.1 Situación previa.....	30
3.2.2 Descripción de experiencia.....	30
Conclusiones.....	31
Recomendaciones.....	33
Lista de referencias.....	35
Apéndices.....	37
Apéndice A. Solicitud de corte de cable.....	39
Apéndice B. Solicitud de desactivación de internet.....	40
Apéndice C. Solicitud de corte de cable e internet.....	41



### Lista de tablas

Tabla 1. Motivos de reclamos antes de implementar la propuesta.....	22
Tabla 2. Motivos de reclamos después de implementar la propuesta .....	23
Tabla 3. Seguimiento de atención – Corte de cable y desactivación de internet .....	28
Tabla 4. Total de atenciones por servicio de cada sector .....	28





**Lista de figuras**

Figura 1. Organigrama de Omnisat Cable Televisión..... 20









## Introducción

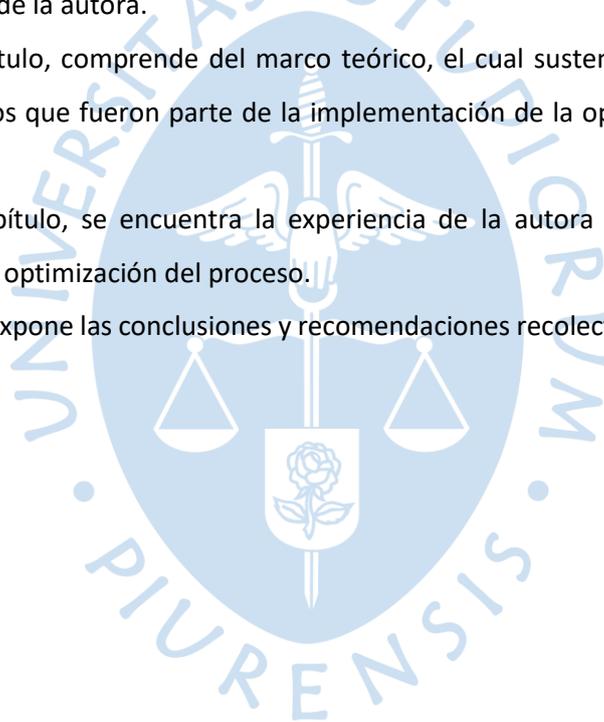
El presente trabajo de suficiencia profesional tiene la finalidad de explicar y demostrar la aplicación de los conocimientos adquiridos en la formación universitaria durante los cinco años, ejerciendo el puesto de asistente de operaciones, en la empresa de telecomunicaciones, Omnisat Cable Televisión S.R.L, la cual se dedica a la instalación de servicio de cable e internet en la zona de Tambo grande y Centros Poblados. A mediados de la pandemia contra el virus Covid – 19, se incrementó el uso de internet y cable para que los pequeños de la casa puedan tener clases virtuales ya sea por plataformas digitales como por televisión, es por ello que se buscó mejorar el proceso de atención al cliente, digitalizando los documentos administrativos para poder optimizar la atención.

El trabajo consta de tres capítulos, el primer capítulo, contiene datos generales de la empresa, como el giro del negocio, la misión, la visión, el organigrama y una breve descripción sobre la experiencia profesional de la autora.

El segundo capítulo, comprende del marco teórico, el cual sustenta la teoría aplicada y los documentos digitalizados que fueron parte de la implementación de la optimización del proceso de atención.

En el tercer capítulo, se encuentra la experiencia de la autora del TSP en la empresa al momento de ejecutar la optimización del proceso.

Finalmente, se expone las conclusiones y recomendaciones recolectadas durante el desarrollo del proceso.





## Capítulo 1. Aspectos generales

### 1.1 Descripción de la empresa

Omnisat Cable Televisión S.R.L es una empresa mype piurana con más de 10 años en el mercado, desarrollándose en el rubro de telecomunicaciones, brindando servicio de cable e internet a toda la zona de Tambo grande y Centros Poblados del valle de San Lorenzo como, por ejemplo: Tejedores, Cruceta, Malingas, Valle de los Incas, Partidor, entre otros. Asimismo, cuenta con 2 sucursales, ubicadas en el distrito de Las Lomas de la provincia de Piura y en el distrito de La Huaca de la provincia de Paita ubicados en el departamento de Piura.

Con respecto a los servicios que ofrece la empresa son los siguientes: instalaciones de cable e internet para viviendas y/o empresas, reclamos de los servicios, reconexiones de cable, cortes de cable y desactivaciones de internet de manera voluntaria, instalación de puntos adicionales (más de un televisor en el domicilio), cambios de clave de wifi, entre otros.

#### 1.1.1 Ubicación

La empresa se encuentra ubicada en el distrito de Tambo grande de la provincia y departamento de Piura. La oficina principal se encuentra en el Jirón Piura 655, Tambo grande – Piura.

#### 1.1.2 Misión y visión de la empresa

##### 1.1.1.2 Misión. Omnisat Cable Televisión (2020) tiene como misión:

Ofrecer soluciones integrales, confiables e innovadoras en servicios de telecomunicaciones, a nuestros clientes; comprometidos con brindar un servicio que genere entretenimiento de valor a los pobladores del valle de San Lorenzo de la región Piura, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la zona.

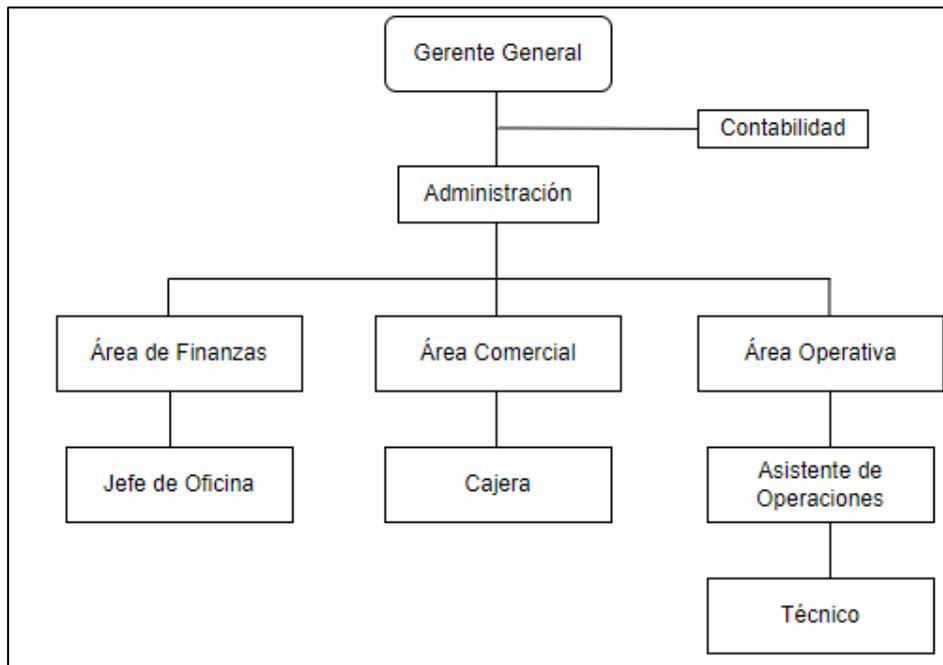
**1.1.1.2 Visión.** La visión de la empresa, busca “Ser un referente en servicios digitales, preferida por su calidad, confiabilidad e innovación, con capacidad de respuesta y evolución adaptable a las nuevas tecnologías en el mercado urbano y rural” (Omnisat Cable Televisión, 2020)

#### 1.1.3 Organigrama

La empresa cuenta con 15 trabajadores aproximadamente, entre administrativos y personal técnico. Cuenta con las siguientes áreas: atención al cliente, finanzas, operaciones, contabilidad, administración y gerencia. En este caso, el informe se enfocará en el área de operaciones, es la encargada de la ejecución y seguimiento de las actividades para obtener una mayor productividad y brindar un mejor servicio a los clientes.

Como se observa en la Figura 1, se preparó el organigrama en base a la distribución general de la empresa, en la cual se presentan 3 áreas fundamentales de la organización.

La autora del trabajo se desempeñó en el área operativa, en donde se le encargó supervisar al personal técnico y la atención al cliente vía telefónica.

**Figura 1***Organigrama de Omnisat Cable Televisión*

*Nota.* Elaboración propia

El área operativa está conformada por (02) supervisores, que trabajan en conjunto con el (01) jefe de oficina y las (02) cajeras, en donde comparten cierta información de los clientes, desde nuevos servicios hasta el conocimiento de la deuda de cada usuario. Al mismo tiempo, el área de operaciones está conformada por (06) técnicos, divididos en (02) móviles, los cuales se encargan de realizar la atención del servicio técnico. Al momento de distribuir las actividades, se tiene en cuenta las zonas, es por ello que se arma una ruta para cada móvil con zonas cercanas para poder distribuir los tiempos de cada actividad.

## **1.2 Descripción general de la experiencia profesional**

En esta sección, se detallará el puesto ejecutado por el autor. El nombre del puesto es “Asistente de Operaciones”, referente al área operativa y comercial de la empresa. Dicho puesto, está a cargo de la supervisión de personal técnico para la ejecución de las actividades correspondientes, asimismo, brinda soporte en la atención al cliente vía telefónica y digital para la atención de reclamos y/o solicitar algún servicio.

### **1.2.1 Actividad profesional desempeñada**

Para empezar, el investigador laboró en la empresa Omnisat Cable Televisión S.R.L. desde fines de noviembre 2020 hasta diciembre 2021, ocupando el puesto como Asistente de Operaciones, en donde desempeñó las siguientes funciones:

- Seguimiento de actividades pendientes del día anterior por falta de tiempo y el ingreso de las mismas al sistema, para lograr con el objetivo diario, el cual es acabar el día ejecutando todas las actividades.
- Supervisión del personal tanto por vía telefónica como por GPS para cumplir con los tiempos establecidos en cada actividad.
- Orientación a clientes vía telefónica para brindar información de los servicios que ofrece la empresa, como: la atención de reclamos, cortes voluntarios, instalaciones de cable e internet, reconexiones de cable, desactivaciones de internet, instalaciones de puntos adicionales, cambios de clave wifi, entre otros.
- Manejo y actualización de base de datos de los clientes como los números telefónicos y direcciones.
- Elaboración de contenido digital para mejorar la comunicación interna, como recordar el uso de EPP (Equipo de Protección de Personal), frases motivacionales, saludos de cumpleaños, entre otros; y para mejorar la comunicación externa para brindar información de manera detallada sobre los servicios de instalación de cable e internet a los clientes.

#### **1.2.2 Propósito del puesto**

El objetivo principal del puesto, es brindar un servicio eficiente, el cual permita tener un buen impacto en la satisfacción de los clientes.

#### **1.2.3 Producto o proceso que es objeto de informe**

El presente trabajo tiene como objeto de investigación dar a conocer como la digitalización de documentos ayudó a agilizar el proceso de atención al cliente, el cual se identificó en base a la siguiente necesidad.

Anteriormente el servicio de corte de cable y/o desactivación de internet de manera voluntaria eran solicitados personalmente por los usuarios en oficina, ya que el titular debía firmar la solicitud del servicio a realizar como evidencia. Esto causaba insatisfacción por parte de los clientes, debido a que era un tiempo extra que se tenía que tomar el titular para poder realizar el trámite.

Es por ello, que se llegó a la decisión de incorporar el uso de documentos digitales para facilitar la atención, en donde se vieron beneficiados tanto los clientes que se encontraban de viaje como los que se encontraban trabajando ya sea lejos o cerca.

#### **1.2.4 Resultados concretos logrados**

Con la nueva propuesta aplicada se logró disminuir el tiempo de atención al cliente al momento de solicitar el servicio de corte de cable y/o desactivación de internet de manera voluntaria, cuando ya no deseen continuar con el servicio y no cuenten con el tiempo suficiente para solicitarlo en oficina personalmente.

A continuación, en la tabla 1, se muestra los motivos de reclamos antes de implementar la propuesta. Se puede visualizar que uno de los mayores motivos que generaba incomodidad en los clientes era la dificultad para acceder a oficina a solicitar un servicio, desde instalación hasta corte o desactivación, seguido está el tiempo de espera prolongado por parte del personal técnico al momento de ejecutar la actividad.

**Tabla 1**

*Motivos de reclamos antes de implementar la propuesta*

Motivos de reclamos	N° reclamos
Dificultad para acceder a oficina a solicitar un servicio	8
Tiempo de espera prolongado por parte del personal técnico	5
Total	13

*Nota.* Elaboración propia

Al implementar la propuesta mencionada anteriormente, los clientes quedaron satisfechos con la nueva optimización del proceso, esto se vio evidenciado en la disminución de reclamos en un 80% aproximadamente, ya que ahora los clientes podían cancelar su servicio sin necesidad de acercarse personalmente a solicitarlo, evitando el cobro de la tarifa sin haber utilizado el servicio.

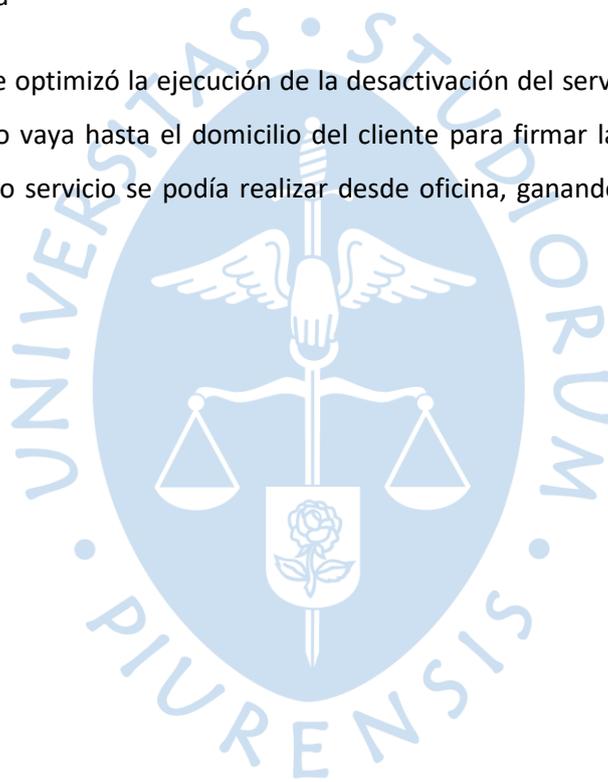
Posteriormente, se muestra la tabla 2, en donde se visualiza en cuanto disminuyeron los reclamos después de implementar la propuesta. El primer motivo, el cual, tenía más reclamos, disminuyó en un 90 % aproximadamente, gracias a la digitalización. Seguidamente, el segundo motivo, disminuyó un 70 % aproximadamente, pues, esto se debe a que el personal técnico ya se encontraba distribuido en ciertas zonas antes de que el cliente solicitará la atención y por falta de tiempo no iban el mismo día.

**Tabla 2***Motivos de reclamos después de implementar la propuesta*

Motivos de reclamos	N° reclamos
Dificultad para acceder a oficina a solicitar un servicio	1
Tiempo de espera prolongado por parte del personal técnico	2
Total	3

*Nota.* Elaboración propia

Por otro lado, se optimizó la ejecución de la desactivación del servicio de internet, ya no era necesario que el técnico vaya hasta el domicilio del cliente para firmar la orden y proceder con la desactivación, sino dicho servicio se podía realizar desde oficina, ganando tiempo por parte de los técnicos.





## Capítulo 2. Fundamentación

### 2.1 Teoría y la práctica del desempeño profesional

A continuación, se presentan los conceptos que ayudaron a realizar la mejora.

#### 2.1.1 *Servicio al cliente*

El servicio al cliente según Duque (2005) es:

El establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre las personas, en todas las etapas del proceso. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

Asimismo, se puede decir que “la atención al cliente, consumidor o usuario es un componente básico de los servicios de empresas comerciales” (Carrasco, 2013, p. 35).

Por consiguiente, el servicio al cliente tiene ciertas actividades típicas como: “el tratamiento de las reclamaciones y el servicio postventa” (Paz, 2005, p. 2). En Omnisat Cable Televisión en el servicio postventa, se encuentran todas las atenciones como, la orientación al cliente sobre las diversas dudas; por ejemplo, la programación de canales, uso del módem de internet, entre otros servicios, sin embargo, también está el apoyo en la suspensión de algún servicio solicitado por el cliente.

#### 2.1.2 *Importancia de la optimización del servicio al cliente*

Con respecto a ofrecer un buen servicio es necesario cumplir con un proceso de atención. El proceso de atención al cliente para Pardo (2018) es el conjunto de operaciones o actividades que se realiza desde la primera relación con el cliente hasta resolver sus dudas o solucionar algún problema.

Por su parte, Da Silva (2022) comenta que “los procesos de atención al cliente es un conjunto de prácticas estandarizadas para atender consultas, problemas y sugerencias de personas que compran productos y servicios de una empresa”. Como resultado de un buen proceso de atención es la satisfacción del cliente, ya que este ayuda a mejorar la relación con el consumidor, aumentar la retención y fidelización de clientes, lo cual crea una estrategia diferencial por la calidad del servicio brindado.

Por otro lado, la era digital ha permitido automatizar dichos procesos, el cual ha ayudado a adaptarse a nuevas necesidades del entorno digital. De modo similar, la organización debe respetar el tiempo de cada cliente, “el tiempo es el valor máspreciado por el cliente y uno de los recursos más escasos” (Wellness & Sport Consulting).

Para la autora del presente TSP, es importante la optimización del servicio al cliente porque permite agilizar el proceso de atención, disminuyendo los tiempos de espera, asegurando la satisfacción de los clientes, generando cierta fidelización con el servicio diferencial.

### **2.1.3 Digitalización**

A partir de la pandemia ocasionada por el virus Covid-19, la digitalización ha sido fundamental en el desarrollo y funcionamiento de muchas empresas, en donde les ha permitido adaptarse a los cambios y seguir creciendo, evitando así el cierre definitivo de la compañía. Es por ello que existe un software de gestión documental, el cual “es una aplicación informática que permite el manejo, gestión, conservación, publicación y trabajo sobre documentos electrónicos, ya sean documentos escaneados o que se haya creado originalmente en formato digital” (Carrasco, 2013, p. 21).

Los diversos programas de software documentales brindan a los usuarios varias utilidades, una de las principales es la creación de contenidos, la cual permite “crear documentos dentro de la herramienta y distribuirlos de manera sencilla” (Carrasco, 2013, p. 21). Por ejemplo, en este caso tenemos la herramienta Microsoft Word, en donde se puede crear distintos documentos para luego convertirlos a PDF y compartir con más personas, en este caso, con clientes. El enviar el documento en PDF, se evita las modificaciones de otras personas. En el caso de la mejora de este trabajo, la autora realizó un formato, el cual se enviaba al cliente vía WhatsApp para ser completado con sus datos y firmado. Luego el documento retornaba en foto mediante el mismo medio, para luego agregar la orden de atención en el sistema y se pueda ejecutar el servicio solicitado.

### **2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos**

La autora del presente trabajo consideró las bases teóricas mencionadas y explicadas en el apartado anterior con el fin de poder mejorar la situación en el proceso de atención al cliente; y a partir de ello, dar a conocer el motivo de la digitalización de documentos administrativos.

La empresa brinda diversos servicios, como; instalaciones de cable e internet, reconexiones de cable, instalaciones de puntos adicionales, cortes de servicio de cable voluntario, desactivaciones y reactivaciones de internet voluntarias, entre otros. Con relación a las instalaciones del servicio de cable e internet, se llevaba a cabo personalmente en oficina para la entrega de documentos. Por consiguiente, que se incorpora el uso de WhatsApp Business para facilitar la atención y recepción de documentos.

Al mismo tiempo, la autora decide desarrollar la propuesta de digitalizar documentos administrativos para la atención al cliente y así tener una atención óptima y eficiente, aumentando la satisfacción del cliente.

Por esa razón, realiza un formato para solicitar cortes de cable; dicho formato era enviado en PDF vía WhatsApp al cliente para que pueda imprimirlo y poder completar sus datos personales y firmar. Luego, el usuario enviaba el documento escaneado o foto por el mismo medio donde se envió, este era recepcionado y se generaba la orden de atención en el sistema para que el técnico pueda ejecutar la actividad.

De manera similar, sucede con la desactivación de internet. Sin embargo, ya no era necesario que el técnico vaya al domicilio del cliente, sino se realizaba la desactivación desde la oficina, disminuyendo así los tiempos de atención de los técnicos.

Esto ayudó a mejorar la satisfacción de los clientes, ya que, mediante la optimización del proceso de atención, los usuarios ahorran su tiempo al momento de solicitar la atención.

En el apéndice 1, se adjunta el formato que se utilizó para solicitar el corte del servicio de cable de manera voluntaria (APÉNDICE 1).

En el apéndice 2, se adjunta el formato que se utilizó para solicitar la desactivación del servicio de internet de manera voluntaria (APÉNDICE 2).

Finalmente, en el apéndice 3, se adjunta el formato utilizado para clientes que contaban con ambos servicios de cable e internet (APÉNDICE 3).

En consecuencia, la autora del trabajo de TSP ha generado un cuadro en Excel para el seguimiento del proceso de atención con la nueva propuesta de la digitalización de documentos.

A continuación, se visualiza la tabla 1 desarrollada en la atención del mes de agosto del 2021, en donde se registra las solicitudes de corte de cable y desactivaciones de internet de distintos sectores. Dentro de esta tabla, se encuentra la fecha de solicitud que corresponde al día en el que el cliente solicita el servicio, el código de atención, el cual se ha generado de acuerdo al servicio solicitado; por ejemplo, si el cliente ha solicitado el servicio de corte de cable, el código debe llevar la letra C y si el cliente ha solicitado desactivación de internet se debe colocar la letra D, y el número que se adiciona es de acuerdo al orden de la solicitud. Luego, en la tabla se encuentra el sector donde pertenece el cliente y finalmente se encuentra la fecha de atención que en algunos casos puede ser distinta, esto se debe a que al momento que el cliente solicita la atención, se le envía el documento digitalizado para que lo pueda imprimir, completar y volver a enviar mediante foto para proceder con la atención del servicio, sin embargo, hay clientes que demoran en enviar la foto del documento y se tiene que esperar para poder atender la solicitud.

**Tabla 3***Seguimiento de atención - Corte de cable y desactivación de internet*

Fecha Solicitud	Código Atención	Sector	Fecha Atención
12/08/2021	C01	Partidor	12/08/2021
14/08/2021	D01	Tambo grande	15/08/2021
15/08/2021	C02	Tejedores	15/08/2021
19/08/2021	D02	Cruceta	19/08/2021
21/08/2021	D03	Tambo grande	22/08/2021
28/08/2021	C03	Cruceta	28/08/2021

*Nota.* Elaboración propia

La tabla 2, se genera con la finalidad de visualizar el total de atención solicitadas por cada sector y por cada servicio, para tener un mejor control, lo cual ayudaría en los próximos meses conocer cuántos clientes volvieron a solicitar la reconexión de cable y/o la reactivación de internet.

**Tabla 4***Total de atenciones por servicio de cada sector*

Sector	Corte de Cable	Desactivación de Internet	Total
Cruceta	1	1	2
Partidor	1	0	1
Tambo grande	0	2	2
Tejedores	1	0	1
Total	3	3	

*Nota.* Elaboración propia

## Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

### 3.1 Aportes

El presente trabajo se enfocó en la digitalización de documentos administrativos para agilizar el proceso de atención al cliente.

A inicios del año 2021, debido a la alta demanda en instalaciones de servicio de cable y/o internet por las clases virtuales, asimismo, incremento los servicios de corte de cable y/o desactivación de internet, sobre todo cuando salían de vacaciones, en donde algunos clientes suspendían el servicio porque viajaban o simplemente no deseaban utilizarlo hasta cuando vuelvan a clases. La autora del TSP con los conocimientos adquiridos en la universidad decidió plantear la incorporación de la digitalización de documentos administrativos, de tal manera que ayudaría a reducir el tiempo de espera por parte del cliente e incrementaría el porcentaje de satisfacción del cliente por la eficiencia del servicio brindado.

Con esto quiere decir, la empresa al brindar un buen proceso de atención en el servicio que ofrece está ganando la fidelización por parte de sus clientes, ya que cuando deseen reponer su servicio, sabrán que dicha atención será muy efectiva, lo cual logrará diferenciarse de la competencia.

Aunado a la situación, la autora decide conversar con el Gerente General, para dar a conocer la nueva propuesta para mejorar el proceso de atención al cliente y explicar a detalle. Después de un largo diálogo, se toma la decisión de implementar la propuesta, digitalizando documentos administrativos para agilizar el proceso de atención hacia los clientes. Esto redujo el tiempo de atención, puesto que, se desarrollaría por medio digital mediante WhatsApp Business y ya no era necesario que el cliente se acerque personalmente a oficina. Como se explicó anteriormente en el capítulo dos, en la tabla 4, gracias a la implementación de la digitalización de documentos administrativos, la atención comenzó a ser mucho más fluida, pues, la solicitud se atendía el mismo día que el cliente entregaba el documento.

Asimismo, al momento de realizar la desactivación de internet se simplificó por parte del personal técnico, pues, ya no era necesario que el personal se dirija al domicilio del cliente para firmar la orden de atención y proceda la desactivación; sino que, ya se realizaba el servicio desde oficina, optimizando el tiempo de atención de actividades, para así se pueda cumplir con las demás actividades pendientes.

Finalmente, dicho proceso no solo se utilizó en la oficina de Piura, sino también se empezó a utilizar en la oficina principal en Tambo grande, para poder optimizar los tiempos y poder tener mayor cantidad de clientes satisfechos con el servicio brindado.

## **3.2 Desarrollo de experiencias**

### **3.2.1 Situación previa**

Hace más de 10 años, Omnisat Cable Televisión S.R.L ha sabido posicionarse en el mercado local a pesar de tener una gran competencia como Movistar Perú, Claro, Bitel Perú, entre otras; debido a sus atributos que ofrece como su eficiencia, trabajo seguro y personal cortés.

En estos últimos años ha logrado seguir creciendo poco a poco, a más zonas alrededor de Tambo grande, llegando a más personas, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los pobladores. Con la llegada de la pandemia por el virus Covid – 19, las ventas incrementaron aún más por las clases virtuales, ya que, muchas familias empezaron a adquirir el servicio para que sus hijos puedan acceder a las clases, ya sea por televisión por el canal del estado o por internet a las diversas plataformas, como: zoom, meets, entre otros.

Por lo que se refiere a que la empresa, se vio en la necesidad de innovar en el proceso de atención al cliente. Primero se empezó, con el uso de la aplicación WhatsApp Business para atender a los clientes por ese medio y no solo por llamada telefónica. Sin embargo, cuando un cliente deseaba suspender su servicio, tanto de cable como de internet, tenía que realizar la solicitud personalmente en oficina o al momento que vaya el técnico a realizar la actividad el titular del servicio tenía que estar presente para que pueda firmar la orden de atención como una constancia de autorización. Lo cual, era muy complicado de realizar, pues, cuando el cliente solicitaba dicha atención no se encontraba en su domicilio por motivos de viaje o porque se encontraba trabajando. Dicho problema generó un poco de fastidio por parte del consumidor final, ya que, su servicio seguía activo e iba a cancelar un servicio que no estaba utilizando.

### **3.2.2 Descripción de experiencia**

Después de distinguir la necesidad, se toma la decisión de digitalizar ciertos documentos administrativos para poder optimizar la atención.

Durante la etapa inicial del proceso, la autora del TSP tuvo en cuenta diversos conceptos aprendidos en el trayecto universitario, los cuales le ayudaron a entender las necesidades del consumidor y tener un objetivo más claro al momento de optimizar el proceso de atención.

El cuanto, a la segunda etapa, la implementación de la digitalización de documentos, se tuvo en cuenta que documentos eran necesarios para poder optimizar la atención, los cuales, se crearon a criterio general. Estos documentos se encuentran en el apéndice uno, dos y tres mencionado anteriormente en el capítulo dos. Posteriormente, se puso a prueba con los primeros clientes en solicitar suspensión del servicio de cable y/o internet, logrando una gran eficiencia en el servicio e incrementando la satisfacción por parte del consumidor.

## Conclusiones

Tal como se mencionó en el capítulo dos, la variable principal que causó y sustenta el desarrollo del presente trabajo de TSP es la importancia de la optimización del servicio al cliente, la cual se define como el conjunto de actividades que se realizan en el proceso de atención al cliente desde que el primer contacto que se tiene con el usuario hasta el momento final cuando se termina la atención.

Asimismo, la variable mencionada anteriormente viene ligada a la segunda que es la digitalización, la cual se define como proceso tecnológico que ayuda a convertir datos y documentos para un mejor orden en la organización. Actualmente, la digitalización es un tema importante, ya que, a raíz de la pandemia del virus Covid – 19, incrementó el uso de la tecnología debido al teletrabajo, clases virtuales, reuniones virtuales, entre otros.

Por último, la presencia de variables externas, como la pandemia ha sido de gran impacto para que las diferentes empresas, pues, ha sido de gran ayuda para seguir creciendo y experimentar en el nuevo ambiente tecnológico, como las redes sociales, páginas web, aplicaciones, etc. Cada día, las empresas se adaptan a los cambios, con el fin de mantenerse en el tiempo, aumentar su rentabilidad y sobre salir de la competencia.





### **Recomendaciones**

Se debe realizar continuamente encuestas de satisfacción para recibir el feedback y la crítica constructiva por parte del cliente, lo cual ayudará a seguir mejorando el proceso de atención.

En relación, a la digitalización de documentos administrativos se deberían guardar en la nube de Google Drive para poder conservar la información y tener un mejor control con cada cliente, sobre todo cuando envíen foto de su documento de identidad.

Finalmente, se recomienda facilitar los demás procesos como las instalaciones de internet, donde no sea necesario que el cliente firme el contrato de manera presencial, sino de manera digital para así se pueda llegar a más clientes.





### Lista de referencias

Carrasco, S. (2013). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. España: Ediciones Paraninfo S.A.

Da Silva, D. (15 de Abril de 2022). *Web Content & SEO Associate, LATAM*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/control-de-los-procesos-de-atencion-al-cliente/>

Duque Oliva, E. J. (2005). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Revista Innovar Journal*, 15(25), 64-80.

Omnisat Cable Televisión. (2020). *Declaración Corporativa*. Piura.

Pardo, D. (6 de Setiembre de 2018). *Integria IMS*. Obtenido de <https://integriaims.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>

Paz, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. (1ra ed.). Vigo, España: Ideaspropias Editorial.

*Wellness & Sport Consulting*. (s.f.). Obtenido de <https://www.wscconsulting.net/calendario/manualdeventas.pdf>





## Apéndices





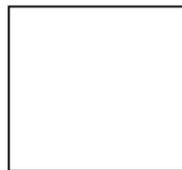
Apéndice A. Solicitud de corte de cable



Fecha: \_\_\_\_\_

CORTE DE CABLE

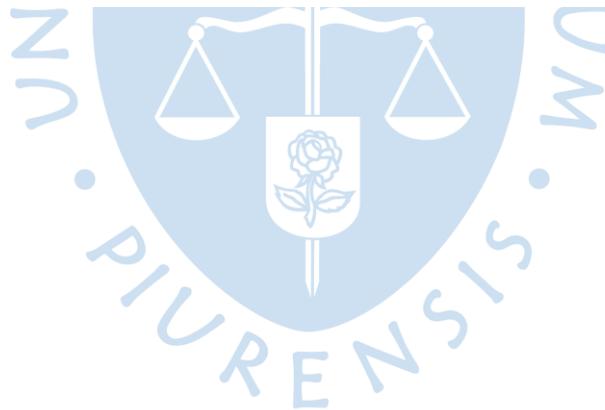
Yo \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_, domiciliado en \_\_\_\_\_ solicito corte de mi servicio de cable en la empresa "Omnisat Cable Television" por motivo que \_\_\_\_\_.



Huella digital

\_\_\_\_\_

Firma del cliente



Apéndice B. Solicitud de desactivación de internet



Fecha: \_\_\_\_\_

DESACTIVACIÓN DE INTERNET

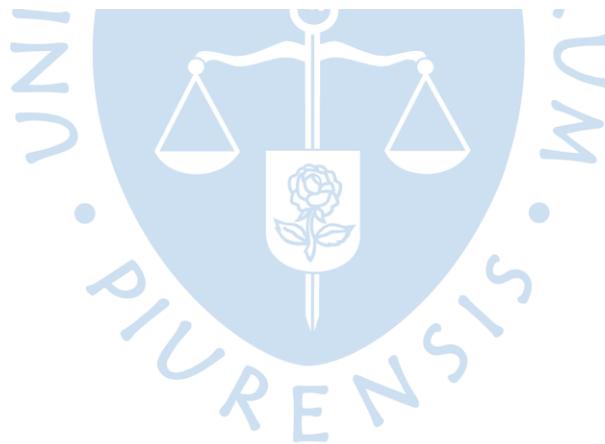
Yo \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_, domiciliado en  
\_\_\_\_\_ solicito la desactivación de mi servicio de internet en la empresa  
"Omnisat Cable Television" por motivo que  
\_\_\_\_\_



Huella digital

\_\_\_\_\_

Firma del cliente



Apéndice C. Solicitud de corte de cable e internet



Fecha: \_\_\_\_\_

CORTE DE CABLE + INTERNET

Yo \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_, domiciliado en \_\_\_\_\_ solicito corte de mi servicio de cable e internet en la empresa "Omnisat Cable Television" por motivo que \_\_\_\_\_



Huella digital

\_\_\_\_\_

Firma del cliente

