

GENERAR SOLUCIONES AL CLIENTE: EL SERVICIO DEL FUTURO

KELLY MARIA GUTIERREZ VIVIUS
ANTONIO PAVA GARCÍA

Estudio de casos como requisito para optar el título de
Especialista en gerencia e innovación

RESUMEN

El presente caso tuvo como objetivo analizar las mejoras necesarias para favorecer la optimización del servicio al cliente, basado en factores internos que influyen en la forma de generar los servicios que se brindan a los clientes, siendo para el caso particular, estudiantes y empresarios que hacen parte del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en su Regional Atlántico.

Desde la falencia de la no existencia de un centro de acopio para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes externos, se busca accionar dentro de la organización las medidas pertinentes para poder hacer frente ante esta problemática para así satisfacer sus expectativas.

De esta forma, se hace necesario tomar en cuenta, que resultan vitales un conjunto de actividades que deben combinarse oportunamente para ofrecer al cliente el mejor resultado posible en la forma de dar respuesta a sus PQRS.

Se requiere entonces, estudiar nociones como el servicio al cliente, y cómo este puede ser optimizado a través de la generación de soluciones satisfactorias ante las eventualidades de los clientes, siendo para el caso, estudiantes y empleadores o empresarios.

Esto requiere de esfuerzos mancomunados dentro de la organización, que lleven a mejorar en aspectos tales como la infraestructura, la gestión documental y el potenciamiento de herramientas brindadas por parte del capital humano.

Antecedentes:

Toda empresa, no importa su tamaño o presupuesto, puede diferenciarse en servicio al cliente, siendo esto lo que las distingue del resto.

Por ello, para la definición del caso, es de destacar la importancia de generar soluciones en el marco de la prestación de un servicio que se considere óptimo desde todos sus frentes.

Lo anterior sin importar la actividad económica de la compañía, es por esto, que se toma como referencia una entidad educativa del orden público y las 4 sedes de su regional Atlántico, destacando su posición en el mercado, y la información con la que cuenta desde el auto diagnóstico.

Así mismo, se presenta el caso desde la pérdida posicional y de participación en proyectos por medio de la colocación de sus estudiantes con empresas reconocidas y en distintos sectores de actuación, tales como: eventos, industria, minería, transporte marítimo, logística portuaria, construcción, infraestructura, hidrocarburos, entre otros, a perder territorio en estos campos, en muchos de estos casos, por inconvenientes resultado de PQRS dirigidas por los empresarios a la organización, evento que se ha magnificado con el pasar del tiempo.

Cada uno de estos requerimientos y su orientación son representados en la tabla 1:

Tabla 1. Orientación requerimientos PQRS

PQRS	Aportes
------	---------

	Certificaciones cursos
	Contrato de aprendizaje
	Cursos virtuales
	Emprendimiento
	Oferta educativa
	Servicio al ciudadano
	Agencia pública de empleo
	Sofía Plus
	Cert. Rete fuente - ICA
	Paz y salvo aportes

Fuente: Elaboración Propia

Así mismo, se encuentra la situación contraria a la del empresario, siendo esta la del estudiante, donde las preocupaciones más incipientes están relacionadas con las asignaciones que les encargan dentro de las empresas en el desarrollo de su etapa práctica y también en cuanto a la contrapartida por el ejercicio de dicha práctica o el salario de ley que corresponde a estas funciones sea el indiciado, para este caso, se le intenta dar manejo a la situación por parte del tutor asignado al estudiante, encontrándose los casos donde estas inquietudes se pierden y no llegan a ser siquiera recibidas por la institución.

Objetivos:

El objetivo general del caso consiste en la identificación y análisis de las alternativas de solución referentes al manejo de PQRS, que permitan optimizar el servicio al cliente dentro de la regional a estudiar.

En este orden de ideas, definir las iniciativas que se llevan a cabo en la actualidad como reacción, al comienzo de la problemática resulta primordial, para establecer los lineamientos, que se deben seguir en aras de reducir las brechas en materia de optimización de servicio desde el manejo oportuno de las PQRS.

Por último, el caso estará dirigido a la proposición de acciones a realizar, dentro de lo posible, de manera conjunta entre los actores de la cadena, principalmente en la relación con los empresarios, que resulte en una verdadera generación de soluciones integrales para con los clientes.

También se considera la integralidad del servicio prestado, sobretodo en el tema de la calidad del estudiantado en práctica respecto de su formación, como un factor crucial a la hora de construir relaciones con el sector empresarial. Estas tienden a ser las prioridades a atender de parte de ellos, ya que desde su calidad de proveedores de recurso humano, resulta vital satisfacer efectivamente las inquietudes de los clientes.

Materiales y Métodos:

2.1 Identificación de alternativas de solución

➤ Formación de capital humano (Colaboradores)

Lo que se busca en este sentido, es generar habilidades y capacidades dentro de los colaboradores que resulten en herramientas dinámicas y precisas.

Se propone como solución en este punto, la realización de cursos, talleres y jornadas de capacitación que fortalezcan y amplíen la posibilidad de soluciones ofrecidas a las PQRS desde un colaborador hacia el cliente, sea este empresario o estudiante.

➤ Creación del centro de atención al usuario

Por disposición organizacional a nivel nacional, todas las regionales y sus sedes deben contar con un centro de atención al usuario, para atender de manera precisa y dentro de lo establecido por la normatividad, a todas y cada una de las

peticiones quejas reclamos o sugerencias presentadas por los clientes en el desarrollo de las actividades, sin importar si estas son desde la perspectiva del estudiante o del empresario.

La posible solución en este ítem, está dirigida a la creación de los centros de atención al ciudadano, tanto en las sedes como en la regional, lo cual, desde las sedes tendrían la función de servir como acopio de las PQRS presentadas en cada sede, y estas sean trasladadas y resueltas desde centro de atención regional.

➤ **Gestión documental efectiva**

La resolución de los inconvenientes presentados, tanto por los empresarios como por los estudiantes, pasa por una serie de fallos en su proceso de respuesta, en términos de tiempos y de la efectividad de la respuesta.

La propuesta desde este sentido gira hacia la elaboración de una hoja de ruta, que vislumbre el procedimiento a seguir con la finalidad de solucionar las distintas PQRS. Cabe destacar que esta hoja de ruta debe tener un carácter específico y no general, dadas las múltiples variables de PQRS a manejar que se pueden presentar. Siendo así, la hoja de ruta debe contener aquellas PQRS más frecuentes y su respectivo procedimiento de solución.

2.2 Análisis de las alternativas de solución

Teniendo en cuenta los criterios establecidos para establecer el análisis, siendo estos pertinencia, factibilidad y disposición de recursos principalmente, se

procede, según las alternativas identificadas a dejar sentado la elección de una de esas alternativas conforme a los criterios.

➤ **Formación de capital humano (Colaboradores)**

Resulta primordial que tanto esta como cualquier otra compañía, tenga un conocimiento claro por parte de su talento humano respecto del manejo oportuno y adecuado de los procedimientos que fortalecen la relación con los clientes, partiendo desde sus necesidades y la orientación o camino que toman sus PQRS.

La entidad necesita dar respuestas rápidas ante los requerimientos de los clientes y solucionar estos de la mejor manera es el norte a conseguir por parte de esta, así como de todas las organizaciones, si se busca generar servicios de calidad que permitan construir relaciones sostenibles de cara al futuro en el sector en el que se encuentra, donde las necesidades de sus clientes cambian constantemente.

Así mismo, gestionar cambios en la forma de proceder y responder a los PQRS es una labor, aunque ardua y compleja, necesaria en aras de generar un servicio que se pueda considerar de calidad.

➤ **Creación de centro de atención al usuario**

Desde la pertinencia y la factibilidad de esta alternativa, se considera que es de las más viables a desarrollar por la compañía. En cuanto a los recursos se refiere, esto supondría la generación de una partida presupuestal por parte de Dirección Nacional, tanto para la implementación de la infraestructura como para los honorarios de los funcionarios requeridos para su funcionamiento.

➤ **Gestión documental efectiva**

Se considera que es de la más viable a desarrollar por la entidad en materia de pertinencia y factibilidad. En cuanto a la disposición de recursos por parte de la entidad para colocar en marcha esta alternativa, resultaría favorable su ejecución. Se debería tener en cuenta, para tal fin, aspectos como la disponibilidad del recurso humano necesario para la gestión y solución de PQRS desde su formación y experticia para alinear este proceso adecuadamente.

Resultados:

2.3 Justificación de la elección de la alternativa

Tomando como punto de partida lo anteriormente mencionado, se opta por elegir la alternativa de **CREACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO,**

➤ **Creación del centro de atención al usuario:**

Se considera que la alternativa escogida permite, dada la disposición de recursos financieros de la entidad, la puesta en marcha de las otras alternativas expuestas dentro del documento, esto dependiendo, del éxito de la alternativa al llevarla al público.

Conclusiones:

En este sentido, la entidad cuenta con el respaldo técnico, operativo, y financiero para la creación de este nuevo centro, el cual tendría para su implementación el apoyo de los centros de este tipo creados en las distintas regionales. A su vez,

contando con el centro de atención al usuario existente en una de las sedes el cual fue constituido por iniciativa propia de la sede.

Teniendo en claro, que esta acción debe tomar un sentido sostenible, en términos de tiempo, ya que solo así, podría no solamente apalancarse las demás alternativas.

Palabras clave: Atención al cliente, Servicio

ABSTRACT

KeyWords: Costumer Service, Service

REFERENCIAS

1. Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299-305.

2. Mahr, D., Stead, S., & Odekerken-Schröder, G. (2019). Making sense of customer service experiences: a text mining review. *Journal of Services Marketing*, 33(1), 88-103.
3. García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.
4. Putra, R. A., Hartoyo, H., & Simanjuntak, M. (2017). The Impact of Product Quality, Service Quality, and Customer Loyalty Program perception on Retail Customer Attitude. *Independent Journal of Management & Production*, 8(3), 1116-1129
5. Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan management review*, 32(3), 39-48
6. SCHARGEL, F. (1997): *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*. Madrid, Ediciones Díaz de Santos
7. Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*