

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB- 12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/1</b>

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** ANGIE ALEXANDRA      **APELLIDOS:** VILLAMIZAR AMORTEGUÍ

**NOMBRE(S):** \_\_\_\_\_      **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** COMERCIO INTERNACIONAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** NELSON EMILIO      **APELLIDOS:** GARCÍA TORRES

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA OPERACIONES INTERNACIONALES DE LA EMPRESA TRANSTAINER S.A.S UBICADA EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, COLOMBIA

### RESUMEN

Para que toda empresa tenga éxito en el mercado, debe ofrecer un servicio de calidad para que sus clientes lo prefieran ante su competencia por lo cual la agencia de carga internacional TRANSTAINER busca tener un servicio enfocado en sus clientes, donde pueda mantener informados a los clientes de sus operaciones, brindarles tarifas acordes a los diferentes tráficos que manejen y diversas opciones que hagan sus operaciones más eficaces y eficientes. De acuerdo a lo anterior cabe destacar que actualmente la agencia de carga internacional no se encuentra con un área formal para el servicio al cliente debido a que el manejo de esta área está repartido entre el área comercial, de operaciones e incide sales, quienes en conjunto tratan de ofrecer el mejor servicio. Teniendo en cuenta esto, lo que se propone con el siguiente proyecto es reestructurar dicha área, en donde se establezcan herramientas que conduzcan a plantear las funciones, actividades y estrategias que hacen parte del área de servicio al cliente, y con esto ver si se logra ser competitivos en cuanto al servicio. Además de examinar si se es o no eficientes en cuanto a las tarifas que ofrecen en la empresa a los clientes

**PALABRAS CLAVE:** Servicio, clientes, área, funciones, tarifas, transtainer, operaciones.

### CARACTERÍSTICAS:

**PÁGINAS:** 78      **PLANOS:** \_\_\_\_\_      **ILUSTRACIONES:** \_\_\_\_\_      **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE  
PARA OPERACIONES INTERNACIONALES DE LA EMPRESA TRANSTAINER S.A.S UBICADA  
EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, COLOMBIA

ANGIE ALEXANDRA VILLAMIZAR AMORTEGUÍ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE  
PARA OPERACIONES INTERNACIONALES DE LA EMPRESA TRANSTAINER S.A.S UBICADA  
EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, COLOMBIA

ANGIE ALEXANDRA VILLAMIZAR AMORTEGUÍ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Profesional en Comercio Internacional

Director:

NELSON EMILIO GARCÍA TORRES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIO DE COMERCIO INTERNACIONAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018



SAN JOSÉ DE CÚCUTA, Junio 25 de 2018

Acta N° 07

PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional

LUGAR: Sala de Docentes Departamento

**TITULO DEL PROYECTO:** "Propuesta de Reestructuración del Departamento de servicio al cliente para operaciones internacionales de la empresa Transtainer S.A.S ubicada en la ciudad de Medellín, Colombia"

MODALIDAD: Trabajo de Pasantía

**JURADOS:**

Adriana Mora Urbina

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Cesar Augusto Panizo

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Diego Zarate Ocampo

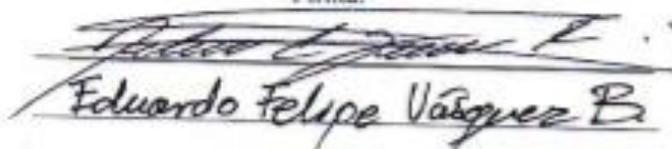
ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

**DIRECTOR:**

Nelson Emilio García Torres

Eduardo Felipe Vásquez Barajas

Firma:



Eduardo Felipe Vásquez Barajas

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE**

**CODIGO**

**CALIFICACIÓN**

**LETRA NÚMERO A-M-L**

Angie Alexandra Villanizar Amortegui

1260788

Cuatro Punto Cuatro 4.4 X

Adriana Mora Urbina

Cesar Augusto Panizo Cardona

DZO  
Diego Zarate Ocampo

vºpº

Cesar Augusto Panizo Cardona  
Coordinador de Comité Curricular Comercio Internacional

## **Agradecimientos**

En primer lugar, a Dios por permitirme culminar esta etapa de la vida, la cual da inicio a mi futuro como profesional en Comercio Internacional. Segundo a mi madre que a pesar de la distancia ha sido mi apoyo incondicional, al igual que a mi padre y mi familia quienes hicieron parte de este proceso.

También quiero agradecer a mi tutor académico el profesor Nelson Emilio por el apoyo y acompañamiento en la realización del proyecto y a mi tutora empresarial la gerente de la empresa Transtainer S.A.S, la Sra. Diana Salazar por permitirme realizar las pasantías en la agencia de carga internacional y a los empleados de la empresa por su apoyo y comprensión en este periodo de pasantías.

Y para finalizar un agradecimiento muy especial a los docentes y directivos de la Universidad Francisco de Paula Santander por todas las enseñanzas y valores que me brindaron durante el tiempo de estudio e investigación en la hermosa facultad de Comercio Internacional.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	14
1. Problema de Investigación	15
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Sistematización del Problema	16
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo general.	16
1.4.2 Objetivos específicos.	16
1.5 Justificación	17
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes internacionales.	18
2.1.2 Antecedentes nacionales.	19
2.1.3 Antecedentes regionales.	20
2.2 Marco Teórico	20
2.2.1 Teoría modelo Kano.	20
2.2.2 Teoría “una nueva visión-clientes para siempre (3R Editores)”.	21
2.2.3 Teoría “Como conservar más clientes”.	22
2.2.4 Teoría “Marketing Decimocuarta edición”.	22
2.3 Marco Conceptual	23
2.4 Marco Espacial	25

2.5 Marco Temporal	26
3. Diseños Metodológicos	27
3.1 Tipo de Investigación	27
3.2 Método de Investigación	27
3.3 Tipo de Estudio	27
3.4 Población	28
3.5 Muestra	28
3.6 Sistematización de variables	28
3.7 Tratamiento de la Información	29
3.7.1 Técnica para la recolección de información.	29
3.7.2 Técnica procesamiento de la información.	29
3.7.3 Presentación de la información.	29
4. Marco Administrativo	32
4.1 Personas que Participan del Proceso	32
5. Manual de Funciones y Actividades Para el Área de Servicio al Cliente	33
5.1 Procedimientos para la Atención al Cliente.	33
5.2 Personas encargadas del área de servicio al cliente	35
5.3 Actividades del Área de Servicio al Cliente	35
5.4 Perfil de la o las personas encargadas del área de servicio al cliente.	36
5.5 Donde puede contactar el área de servicio al cliente	36
6. Propuesta para Reestructurar el Área de Servicio al Cliente	37
6.1 Gestión Comercial (TT 101)	37
6.1.1 Exportaciones (TT102).	38

6.1.2 Importaciones (TT106).	38
6.1.3 Atención de quejas y reclamos (TT109).	39
6.2 Matriz PCI o Perfil de Capacidad Interna de la Compañía	42
6.3 Reestructuración del Departamento de Servicio al Cliente	47
6.3.1 Organigrama propuesto para el área de servicio al cliente.	47
6.3.2 Funciones del área de servicio al cliente.	48
6.3.3 Descripción del cargo.	49
7. Manual de Estrategias para el Mejoramiento del Área de Servicio al Cliente y de Pricing en las Operaciones Internacionales	50
7.1 Estrategias para que el Área de Servicio al Cliente sea Competitiva	50
7.2 Estrategias de Mercadotecnia Octava Edición	52
7.3 Gestión y Relación con los Clientes (CRM)	54
7.4 Estrategias para Fijar los Precios	55
8. Conclusiones	57
9. Recomendaciones	59
Referencias Bibliográficas	60
Anexos	63