

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA  
“PERSONALIZADOS MAEV” DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO  
(Resumen Analítico)**

***CUSTOMER SERVICE IMPROVEMENT PLAN FOR THE COMPANY  
“PERSONALIZADOS MAEV” IN THE CITY OF SAN JUAN DE PASTO  
(Analytical Summary)***

**Autores (*Authors*):** ASCUNTAR RODRÍGUEZ, Héctor Alfonso, FIGUEROA BURBANO, Luigi Fernando, IBARRA MUÑOZ, Oscar Andrés

**Facultad (*Faculty*):** de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

**Programa (*Program*):** de PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**Asesor (*Support*):** MG. JESÚS ANDRÉS VILLOTA RAMÍREZ

**Fecha de terminación del estudio (*End of the research*):** NOVIEMBRE 2024

**Modalidad de Investigación (*Kind of research*):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVE**

PLAN DE MEJORAMIENTO  
SERVICIO AL CLIENTE  
EMPRESA  
ESTRATEGIAS DE MEJORA

**KEY WORDS**

*IMPROVEMENT PLAN  
CUSTOMER SERVICE  
COMPANY  
IMPROVEMENT STRATEGIES*

**RESUMEN:** el servicio al cliente es esencial para satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores, abarcando el apoyo brindado antes, durante y después de una compra. La investigación se centró en formular un plan de mejoramiento del servicio al cliente para la empresa "Personalizados MAEV" en San Juan de Pasto durante el año 2024. Los objetivos incluyeron medir la satisfacción del cliente externo, identificar factores críticos en el ciclo del servicio y proponer un plan de acción para la mejora del servicio.

La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un método deductivo. El trabajo de campo abarcó fuentes primarias como el propietario-gerente de la empresa, clientes finales y corporativos, y un cuestionario aplicado a una muestra estadística de 334 personas seleccionadas de una base de datos de 1.300 clientes, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Adicionalmente, se analizaron fuentes secundarias relacionadas con el servicio al cliente, la satisfacción del cliente, estrategias de servicio, calidad del servicio y auditorías del mismo.

Los hallazgos permitieron evaluar la satisfacción de los clientes externos, identificar los factores críticos del servicio al cliente en el ciclo de servicio y concluir con una propuesta de plan de acción. Esta propuesta busca optimizar el servicio al cliente de Personalizados MAEV, mejorando la experiencia del consumidor y fortaleciendo la competitividad de la empresa.

**ABSTRACT:** *customer service is essential to meeting consumer needs and expectations, encompassing the support provided before, during and after a purchase. The research focused on formulating a customer service improvement plan for the company "Personalizados MAEV" in San Juan de Pasto during the year 2024. The objectives included measuring external customer satisfaction, identifying critical factors in the service cycle and propose an action plan to improve the service.*

*The methodology used had a quantitative, descriptive approach, with a deductive method. The field work included primary sources such as the owner-manager of the company, end and corporate clients, and a questionnaire applied to a statistical sample of 334 people selected from a database of 1,300 clients, with a confidence level of 95%. and a margin of error of 5%. Additionally, secondary sources related to customer service, customer satisfaction, service strategies, service quality and service audits were analyzed.*

*The findings made it possible to evaluate the satisfaction of external customers, identify the critical factors of customer service in the service cycle and conclude with a proposed action plan. This proposal seeks to optimize Personalizados MAEV's customer service, improving the consumer experience and strengthening the company's competitiveness.*

**CONCLUSIONES:** el análisis detallado de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, brindan una visión completa sobre el comportamiento y las percepciones de los clientes en relación con los servicios ofrecidos por la empresa. Según una clientela diversa en términos de edad, género, ocupación e ingresos, lo que sugiere la necesidad de adaptar su oferta y estrategias de marketing para maximizar su impacto en cada segmento. El predominio de

jóvenes adultos y hombres, aunque leve, invita a diversificar la oferta hacia grupos menos representados, como mujeres y personas mayores.

El análisis también revela una fuerte demanda de productos y servicios específicos, como la sublimación de camisetas y la personalización de artículos para ocasiones especiales, lo que refuerza la necesidad de mantener la calidad en estos servicios clave.

Por otra parte, la investigación de mercados realizada en la empresa, proporciona una visión comprensiva sobre la satisfacción del cliente, revelando tanto fortalezas como áreas de mejora. A pesar de la valoración positiva en varios aspectos del servicio, se identifican brechas significativas que deben ser abordadas para optimizar la experiencia del cliente. Las dimensiones evaluadas, como la atención al cliente, la calidad de los productos y la adecuación de las instalaciones, muestran que, aunque hay elementos apreciados, también existen aspectos que requieren atención inmediata.

Como resultado, se destaca la importancia de implementar un plan de acción que aborde las deficiencias en la infraestructura y la atención, así como en la capacitación del personal. La mejora continua en la presentación, limpieza y tecnología, junto con un enfoque en la empatía y la resolución de problemas, será fundamental para cerrar las brechas de insatisfacción.

De igual manera, el análisis de los factores críticos del servicio al cliente en la empresa, revela aspectos esenciales que influyen en la satisfacción y percepción de los clientes a lo largo del ciclo de servicio. A través de la identificación de momentos clave, se ha podido entender cómo cada interacción afecta la experiencia general del cliente, subrayando la importancia de cada fase desde la llegada hasta la salida del cliente.

En definitiva, Un enfoque proactivo hacia la mejora continua en los elementos críticos del servicio no solo elevó la satisfacción del cliente, sino que también contribuyó a una mejor posición en el mercado.

Por último, el plan de acción propuesto para el mejoramiento del servicio al cliente en la empresa Personalizados MAEV en San Juan de Pasto se fundamentó en un análisis exhaustivo de las necesidades y expectativas de los clientes. Con objetivos claros de incremento en la satisfacción del cliente y la experiencia en la infraestructura, el enfoque se centra en la optimización del entorno físico y en la capacitación del talento humano.

**CONCLUSIONS:** *the detailed analysis of the results obtained throughout the research provides a complete vision of the behavior and perceptions of customers in relation to the services offered by the company. Based on a diverse clientele in*

*terms of age, gender, occupation and income, suggesting the need to adapt your offering and marketing strategies to maximize your impact on each segment. The predominance of young adults and men, although slight, invites us to diversify the offer towards less represented groups, such as women and older people.*

*The analysis also reveals strong demand for specific products and services, such as sublimation of T-shirts and personalization of items for special occasions, reinforcing the need to maintain quality in these key services.*

*On the other hand, the market research carried out in the company provides a comprehensive view of customer satisfaction, revealing both strengths and areas for improvement. Despite the positive assessment in several aspects of the service, significant gaps are identified that must be addressed to optimize the customer experience. The dimensions evaluated, such as customer service, product quality and the adequacy of facilities, show that, although there are appreciated elements, there are also aspects that require immediate attention.*

*As a result, the importance of implementing an action plan that addresses deficiencies in infrastructure and care, as well as staff training, is highlighted. Continuous improvement in presentation, cleanliness and technology, along with a focus on empathy and problem-solving, will be critical to closing dissatisfaction gaps.*

*Likewise, the analysis of the critical factors of customer service in the company reveals essential aspects that influence customer satisfaction and perception throughout the service cycle. Through the identification of key moments, it has been possible to understand how each interaction affects the overall customer experience, underscoring the importance of each phase from the customer's arrival to departure.*

*Ultimately, a proactive approach towards continuous improvement in critical service elements not only increased customer satisfaction, but also contributed to a better market position.*

*Finally, the action plan proposed to improve customer service at the company Personalizados MAEV in San Juan de Pasto was based on an exhaustive analysis of customer needs and expectations. With clear objectives of increasing customer satisfaction and infrastructure experience, the focus is on optimizing the physical environment and training human talent.*

**RECOMENDACIONES:** es fundamental establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante sobre la satisfacción del cliente, utilizando encuestas breves y feedback en tiempo real. Esto permitirá identificar problemas de manera proactiva y ajustar las estrategias según las necesidades cambiantes de los

clientes. Además, fomentar la retroalimentación mediante la creación de canales abiertos donde los clientes puedan expresar sus opiniones y sugerencias resultará beneficioso. La implementación de un buzón físico y digital para recopilar comentarios puede hacer que los clientes sientan que sus voces son escuchadas y valoradas.

La personalización del servicio es otro aspecto clave, por lo que se podría desarrollar un sistema que permita a los empleados registrar información relevante sobre las preferencias de los clientes. Asimismo, es importante establecer relaciones a largo plazo con los clientes a través de programas de fidelización que recompensen a los consumidores recurrentes, ofreciendo descuentos, promociones exclusivas o beneficios por referencias.

Para fortalecer la base de clientes actual, se sugiere diversificar la oferta, ampliando la gama de productos y servicios para incluir opciones dirigidas a segmentos menos representados del mercado, como mujeres y personas mayores. Esto no solo atraerá a nuevos clientes, sino que también fomentará el crecimiento. En este sentido, las colaboraciones estratégicas con otros negocios locales que complementen los servicios de Personalizados MAEV pueden ser una gran oportunidad. Por ejemplo, asociarse con empresas de eventos para ofrecer paquetes de personalización para ocasiones especiales puede ser beneficioso.

***RECOMMENDATIONS:*** *It is essential to establish a system for constant monitoring and evaluation of customer satisfaction, using short surveys and real-time feedback. This will allow you to proactively identify issues and adjust strategies based on changing customer needs. Additionally, encouraging feedback by creating open channels where customers can express their opinions and suggestions will be beneficial. Implementing a physical and digital mailbox to collect feedback can make customers feel like their voices are heard and valued.*

*Personalization of the service is another key aspect, so a system could be developed that allows employees to record relevant information about customer preferences. Likewise, it is important to establish long-term relationships with customers through loyalty programs that reward repeat consumers, offering discounts, exclusive promotions or referral benefits.*

*To strengthen the current customer base, it is suggested to diversify the offer, expanding the range of products and services to include options aimed at less represented segments of the market, such as women and the elderly. This will not only attract new customers, but also encourage growth. In this sense, strategic collaborations with other local businesses that complement the services of Personalizados MAEV can be a great opportunity. For example, partnering with event companies to offer customization packages for special occasions can be beneficial.*