

TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de turnos como estrategia de mejoramiento en la ruta de atención al cliente de la empresa comfacasanare

Sara Moreno Vargas

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Administrativas

Administración de Empresas

Docente: Mayra Gissel Castillo Lozano

Tauramena- Casanare

05 de septiembre de 2025

Agradecimientos

En primer lugar, elevo mi más sincero agradecimiento a Dios, fuente inagotable de fortaleza y guía, por permitirme transitar el camino de mi formación profesional y por cada instante de mi vida. Su bendición ha sido mi sustento y mi inspiración constante.

De manera muy especial, quiero expresar mi profunda gratitud a María Inés Sepúlveda. Su apoyo incondicional, su fe inquebrantable en mi potencial y su aliento constante fueron pilares fundamentales que me impulsaron a no claudicar ante los desafíos de mi proyecto de estudios universitarios. Gracias por ser mi roca y mi motivación.

A mi Esposo, gracias por tu paciencia infinita, tu amor incondicional y tu apoyo inquebrantable. Has sido mi mayor cómplice y mi refugio en cada paso de este camino. Tu comprensión ha hecho posible que yo pudiera dedicar tiempo y esfuerzo a esta meta.

A mis queridos hijos, Alejandro Moreno y Maximiliano Moreno ustedes son mi mayor inspiración y la razón de ser de mis esfuerzos. Gracias por su comprensión y por recordarme siempre por qué lucho. Verlos crecer y saber que este logro también es para ustedes, me llena de una alegría inmensa.

A mi querida Mamá gracias por tu amor eterno, tus consejos sabios y por creer en mí desde el primer día. Tu fortaleza y tu ejemplo son un faro que ilumina mi vida. Este logro es también un tributo a tu dedicación y sacrificio.

Extiendo mi reconocimiento a cada uno de los Maestros que, con su sabiduría, dedicación y pasión por la enseñanza, moldearon mi conocimiento y mi criterio a lo largo de este proceso formativo. Su labor ha sido esencial para mi crecimiento académico y personal.

A la Corporación Universitaria Remington, mi gratitud por abrirme sus puertas y brindarme una educación de calidad, fomentando el desarrollo de mis habilidades y el pensamiento crítico.

Finalmente, agradezco a la Caja de Compensación del Casanare (Comfacasanare) por la valiosa oportunidad que me brindaron, confiando en mi potencial y apoyando mi desarrollo. Su contribución ha sido determinante para alcanzar esta meta.

TABLA DE CONTENIDO

1. Resumen.....	6
2. Palabras Claves	7
3. Problemática Abordada En La Práctica La Toma De Turnos En La Atencion Al Cliente.....	9
4. Objetivos	11
4.1 Objetivo General.....	11
4.2 Objetivos Especificos.....	11
5. Metodologia	12
6. Resultados	13
6.1 Analisis de Encuesta	17
7. Propuesta Planteada	25
7.2 Diagrama de flujo de atencion con el sistema propuesto.....	31
8. Conclusiones.....	33
9. Referencias.....	34

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Aglomeracion de Usuarios	14
Figura 2 Atencion a Usuarios de COMFACASANARE.....	15
Figura 3 Encuesta realizado a Usuarios de COMFACASANARE	16
Figura 4 Resultados a encuesta de la Calidad de Servicio al Cliente	17
Figura 5 Resultados a Encuesta de Frecuencia que utiliza los servicios de COMFACASANARE.	18
Figura 6 Resultados a Encuesta de Espera a ser atendido	19
Figura 7 Resultados a Encuesta en tiempo promedio de espera a atencion.....	20
Figura 8 Resultados a Encuesta de dificultad al utilizar los servicios de COMFACASANARE	21
Figura 9 Resultados a Encuesta de Beneficiosal implementar un sistema de turnos en COMFACASANARE.....	23
Figura 10 Resultados a Encuesta para implementar un sistema de turnos	24
Figura 11 Ticketera Turnos.....	26
Figura 12 Tablero de Turnos	27
Figura 13 Mando de Turnos.....	28
Figura 14 Diagrama de Flujo del Sistema Propuesto	32

1. Resumen

El presente proyecto se enfoca en el diseño de propuestas innovadoras orientadas a transformar la ruta de atención al cliente de la empresa COMFACASANARE, sede Tauramena. El propósito principal es identificar los puntos críticos y rediseñar los procedimientos actuales, con el objetivo de optimizar la experiencia del cliente y asegurar un servicio de calidad y eficiente.

La metodología empleada fue de tipo cualitativo, desarrollándose desde el inicio del periodo de la práctica profesional a través de la observación directa y la comunicación con cada uno de los usuarios de COMFACASANARE. Esto permitió identificar problemáticas directamente relacionadas con el servicio de atención al cliente, entre ellas: largos tiempos de espera, pérdida del lugar en la fila ante ausencias momentáneas de los usuarios, desorganización, falta de comunicación y ausencia de un mecanismo eficiente para la asignación de turnos.

La propuesta consiste en implementar un sistema de turneros electrónicos digitales para optimizar la organización y la atención al cliente, con el fin de prestar un mejor servicio. El sistema emitirá automáticamente tickets numerados a los usuarios, quienes serán llamados a través de una pantalla de visualización principal, y de esta manera evitar la conglomeración de cada uno de los usuarios que requieren de los servicios de COMFACASANARE.

2. Palabras Claves

- **Gestión organizacional:** La gestión organizacional es la capacidad de los logros, metas u objetivos, donde los directivos tienen la capacidad de análisis e interpretación ante los retos que deben enfrentar tanto en los procesos como en la toma de decisiones. El fortalecimiento institucional es importante, debido a que garantiza el correcto funcionamiento y desarrollo de las actividades. (Torres, 2024)

- **Estrategias de mejora:** . Las estrategias de mejora continua se refieren a los métodos y procesos utilizados por una organización para mejorar constantemente sus productos, servicios o procesos. El mejoramiento continuo es una técnica, enfoque y un pilar básico de cada compañía, que consiste principalmente en mejorar todos y cada uno de los procesos operativos, servicios y productos en tu empresa. (INARQ, 2023)

- **Atención al cliente:** Es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización, se trata de la filosofía y la cultura de la empresa. Una vez que se ha identificado estos factores, si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla, se estará construyendo algo duradero. (Brown, 1989)

- **Sistema de gestión de turnos:** Un sistema de gestión de turnos es un programa informático que se utiliza para gestionar los turnos en un punto de atención al cliente. Este software ofrece un sistema centralizado para gestionar y monitorizar el orden de llamada de los usuarios o clientes, facilitando una mejor organización de un servicio de atención pública. (Advantecnia, 2023)

3. Problemática Abordada En La Práctica La Toma De Turnos En La Atención Al Cliente

Los procesos de atención al cliente son frecuentemente identificados como una de las problemáticas más comunes en diversos contextos. En situaciones cotidianas, la gestión ineficiente de turnos se manifiesta en la formación de largas filas, tiempos de espera prolongados y, consecuentemente, en el descontento generalizado de los usuarios.

Durante el periodo de desarrollo de la práctica, se pudo constatar que el sistema de atención implementado dentro de la organización Comfacasanare presenta deficiencias en sus procesos de ejecución. Estas fallas impactan de manera negativa no solo en la experiencia del cliente, sino también en la eficiencia operativa de la entidad. La falta de un mecanismo automatizado para la asignación y gestión de turnos genera cuellos de botella y dificulta la fluidez en la prestación de servicios. Esto se traduce en una percepción de lentitud y desorganización por parte de los usuarios, quienes ven prolongados sus tiempos de espera y experimentan frustración. Asimismo, el personal se ve sobrecargado al tener que gestionar manualmente la afluencia de público, lo que puede derivar en errores, mayor agotamiento y una disminución en la calidad del servicio ofrecido.

La organización al cliente representa un desafío común en muchas organizaciones, y su eficacia depende en gran medida de la adecuada gestión de turnos. Durante el desarrollo de la práctica profesional en la empresa COMFACASANARE ubicada en Tauramena, se evidenció que los usuarios enfrentaban tiempo de espera excesivos debido a la ausencia de un sistema automatizado para la gestión de turnos.

Esta deficiencia no solo afecta la experiencia del usuario, sino que también impacta en la carga emocional y operativa del personal al presentar situaciones constantes de aglomeración de personas que no tienen definido un orden claro de llegada. Adicional a ello, esto afecta directamente en la reputación de la empresa, reduciendo los niveles de satisfacción en el área de servicio al cliente y en desarrollo de procesos operativos para dar respuestas oportunas.

4. Objetivos

4.1 4.1 Objetivo General

Proponer la implementación de un sistema de gestión de turnos que permita optimizar los tiempos de atención a los usuarios afiliados a la caja de compensación del Casanare “COMFACASANARE”, sede Tauramena.

4.2 4.2 Objetivos Especificos

Identificar mediante un diagnóstico exhaustivo y detallado el sistema actual de atención al cliente que presenta COMFACASANARE, identificando las principales deficiencias y las áreas susceptibles de mejora.

Formular estrategias de mejora continua fundamentadas en los hallazgos del diagnóstico con el fin de asegurar la eficiencia sostenida del servicio al cliente a largo plazo.

Analizar los requerimientos necesarios para la implementación de un sistema automatizado de gestión de turnos.

Diseñar y ejecutar propuesta de implementación de un sistema automatizado de gestión de turnos de la sede de COMFACASANARE.

5. Metodología

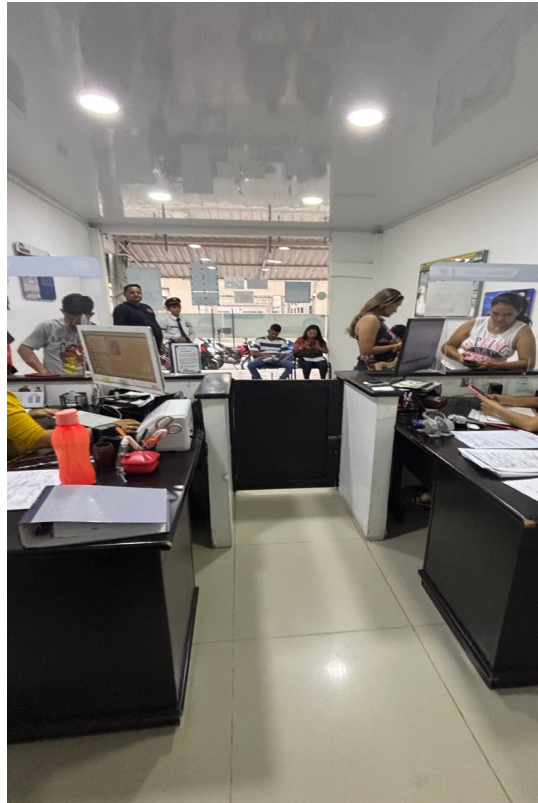
El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque de investigación cualitativo, dado que se centró en las percepciones y experiencias de los usuarios, obtenidas a través de la interacción directa. Este enfoque metodológico permitió una comprensión profunda de las principales causas de las inconformidades en el área de atención al cliente, específicamente en relación con el sistema actual de gestión de turnos. Gracias a esta aproximación, fue posible plantear la búsqueda de soluciones adaptadas al contexto particular de la organización. Durante el desarrollo de la práctica profesional en la oficina de la Caja de compensación del Casanare “COMFACASANARE” se implementaron instrumentos de recolección de datos a través de la observación directa que permitieron identificar patrones de comportamiento, tiempos de espera y puntos críticos en el proceso de atención.

Esto me llevó a plantear la pregunta: ¿Cómo podemos mejorar los tiempos de espera y reducir las aglomeraciones en la oficina de Tauramena? Para abordar esta inquietud, realicé una investigación sobre las tecnologías disponibles que facilitan la gestión de turnos en filas de espera, con el fin de encontrar soluciones eficientes y modernas.

6. Resultados

Los resultados presentados a continuación son basados en ejercicios reales que día a día experimentan cada uno de los usuarios que requieren o en su efecto necesitan de los servicios prestados por COMFACASANARE.

En la figura que se presenta a continuación (**Ver Figura 1**) es una escena típica en la oficina de atención al usuario de Confacasanare, caracterizada por una notable aglomeración de personas. En ella se observa una larga fila de usuarios esperando a ser atendidos, lo que sugiere tiempos de espera prolongados. Las personas se encuentran de pie, en un espacio que parece estar al límite de su capacidad, y la disposición de los elementos en la oficina, como mostradores y mobiliario, parece no ser suficiente para gestionar el flujo de público de manera óptima. El ambiente general transmite una sensación de congestión y posible impaciencia entre los usuarios, reflejando las problemáticas asociadas a la gestión ineficiente de turnos y la alta demanda de servicios.

Figura 1*Aglomeración de Usuarios*

Nota. La figura refleja aglomeración de los usuarios de COMFACASANARE. 2025

Fuente: Elaboración Propia.

En la Figura 2, muestra el momento de la práctica profesional en la oficina de atención al usuario de Comfacasanare. En ella se visualiza a un miembro del equipo de práctica interactuando directamente con un usuario, brindando información, resolviendo dudas o guiándolo en algún proceso. Este tipo de interacción es fundamental durante la práctica, ya que permite al practicante aplicar los conocimientos teóricos adquiridos y

desarrollar habilidades prácticas en un entorno real. La escena refleja el rol activo del profesional en formación al facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia del ciudadano dentro de la organización.

Figura 2

Atencion a Usuarios de COMFACASANARE



Nota: (a) Atencion personalizada en ventanilla. (b) Area de recepcion y orientacion.

(c) Asesoria en punto de servicio. Fuente: Elaboracion Propia.

Para realizar un ejercicios basico en como se encuentra la situacion actual del servicio que presta COMFACASANARE se realizo la fase de recoleccion de datos mediante una encuesta (**Ver Anexo A**), realizada por la practicante profesional.

En la **Figura 3** se evidencia la manera directa con diversos usuarios dentro de las instalaciones de la entidad guiando a los usuarios, explicando el propósito de la encuesta y asegurando que comprendan las preguntas, mientras que los usuarios, a su vez, responden a los cuestionarios, ya sea en formato físico o digital. Estas escenas reflejan el compromiso con la obtención de retroalimentación directa de los beneficiarios para evaluar y mejorar la calidad de la atención al usuario en Comfacasanare.

Figura 3

Encuesta realizado a Usuarios de COMFACASANARE



Nota: (a) Encuesta realizada a usuario de COMFACASANARE (b) Encuesta personalizada (c) Encuesta realizada a usuaria y recibiendo observaciones donde se pretende implementar medidas positivas para lograr tener una mejor atención.

Fuente: Elaboración Propia.

6.1 Analisis de Encuesta

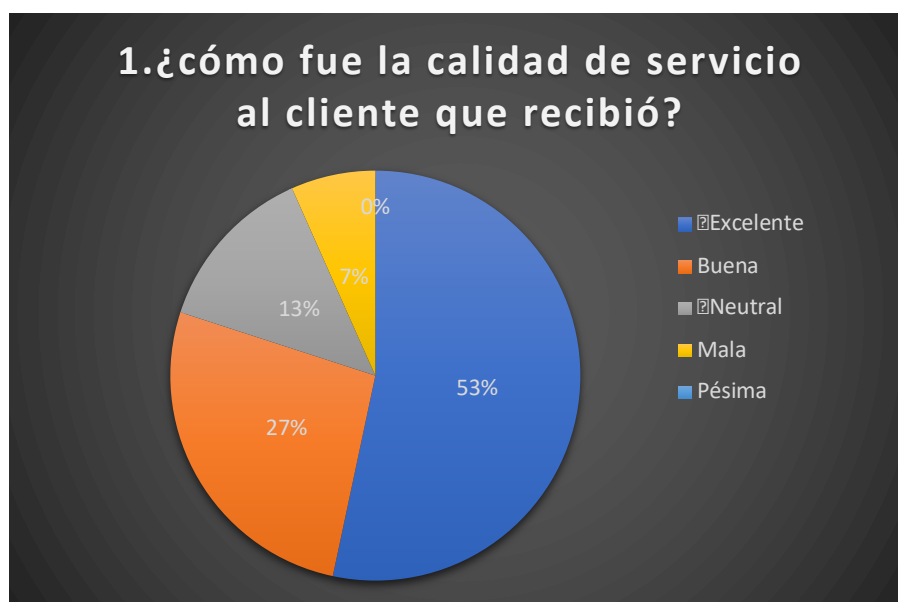
Realizando una tabulacion de la encuesta que consta de 7 preguntas basicas del servicio prestado y realizado a 15 usuarios que toman el servicio que presta COMFACASANARE, (Ver Anexo B) se analiza lo siguiente:

1.¿cómo fue la calidad de servicio al cliente que recibió?

En la figura 4, nos indica que el 53% de los encuestados recibieron un servicio excelente por parte de la practicante en cada uno de los tramites que el usuario realiza. Considerando que este resultado puede mejorar con la implementacion de nuevas alternativas.

Figura 4

Resultados a encuesta de la Calidad de Servicio al Cliente



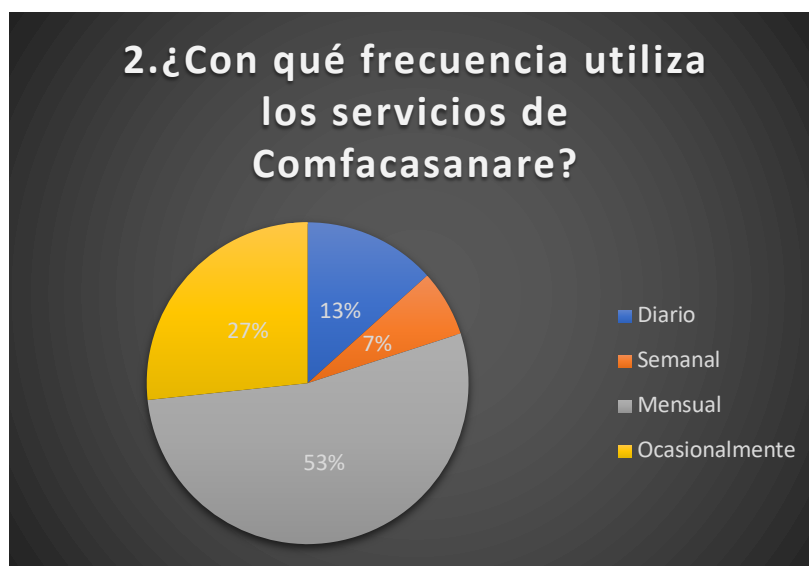
Nota: Resultados de encuesta realizada a 15 Usuarios que toman los servicios de COMFACASANARE. Fuente: Elaboracion Propia.

2.¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de Comfacasanare?

La Figura 5, es un ítem donde nos muestra la frecuencia con la que los usuarios requieren de los servicios de COMFACASANARE, donde es evidente que los trámites que se realizan son mensuales con mayor frecuencia, esto es un ítem a verificar considerando que aun así existe aglomeración de usuarios, por tal razón se debe contemplar la implementación de alternativas que mitiguen la espera de los usuarios en los servicios que requieren realizar.

Figura 5

Resultados a Encuesta de Frecuencia que utiliza los servicios de COMFACASANARE.



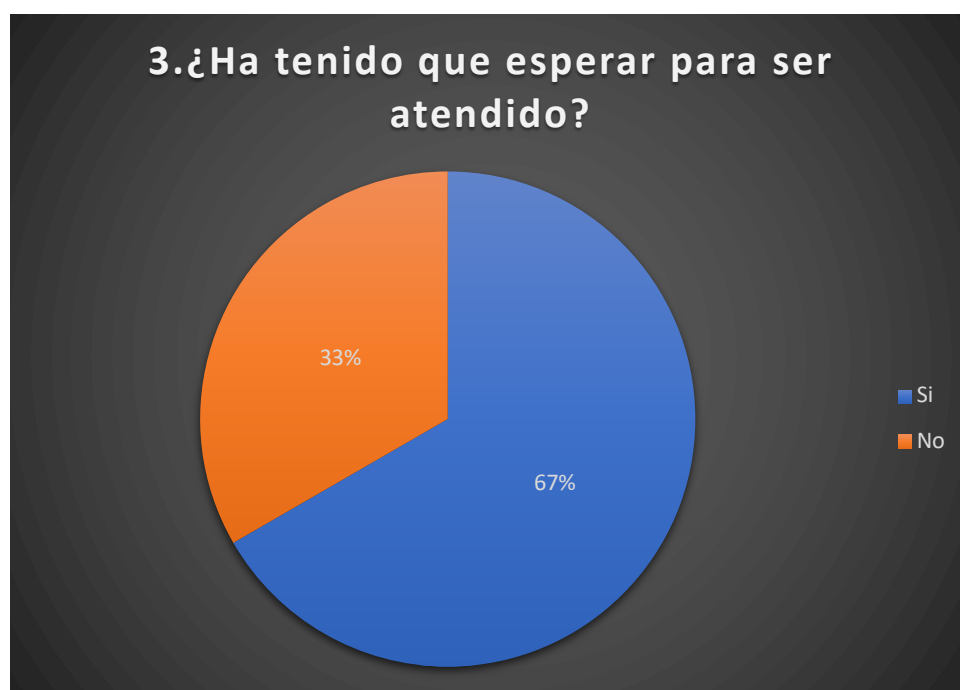
Nota: Resultados de encuesta realizada a 15 Usuarios que toman los servicios de COMFACASANARE. Fuente: Elaboración Propia.

3.¿Ha tenido que esperar para ser atendido?

La figura 6, indica que el 67% de los usuarios que requieren de los servicios de COMFACASANARE deben esperar con mayor frecuencia de lo normal para ser atendidos y que les presten un buen servicio, esto es un ítem a evaluar para la siguiente pregunta por lo cual debe ser considerada en el análisis de la Figura 7.

Figura 6

Resultados a encuesta de espera a ser atendido.



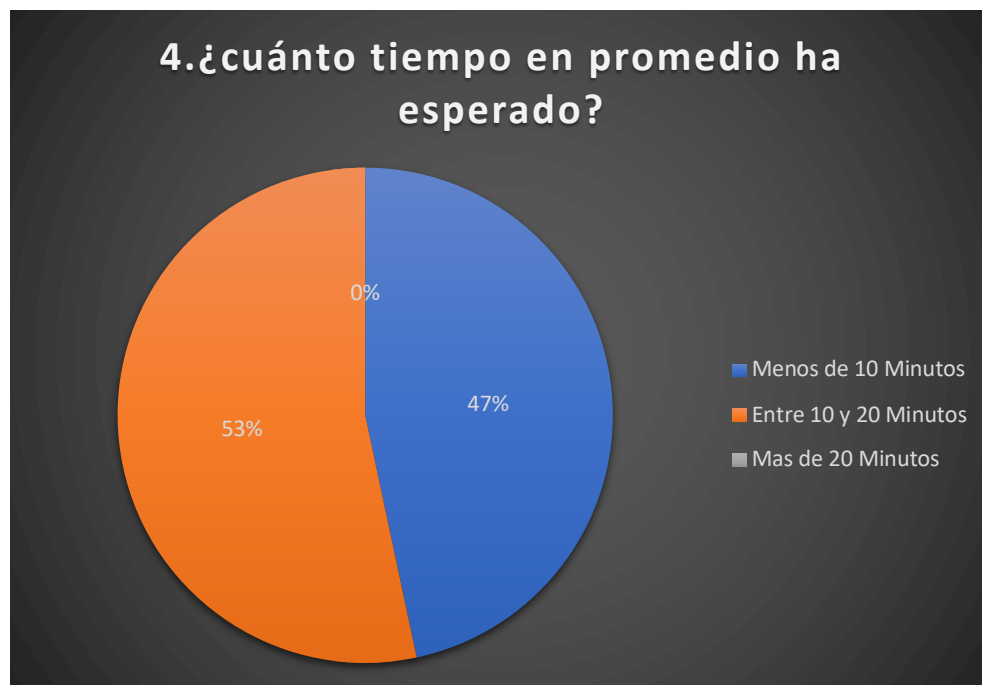
Nota: Resultados de encuesta realizada a 15 Usuarios que toman los servicios de COMFACASANARE. Fuente: Elaboracion Propia.

4. ¿cuánto tiempo en promedio ha esperado?

Según encuesta realizada el 53% de los usuarios deben esperar de 10 a 20 minutos en promedio para ser atendidos por parte de los funcionarios de COMFACASANARE, esto indica que es oportuno crear un sistema de turnos apropiados que sean eficientes para obtener una mejor atención y disminuir los tiempos de espera, cabe resaltar que de esta manera el ambiente laboral mejora de manera eficiente y continua.

Figura 7

Resultados a Encuesta en tiempo promedio de espera a atención.



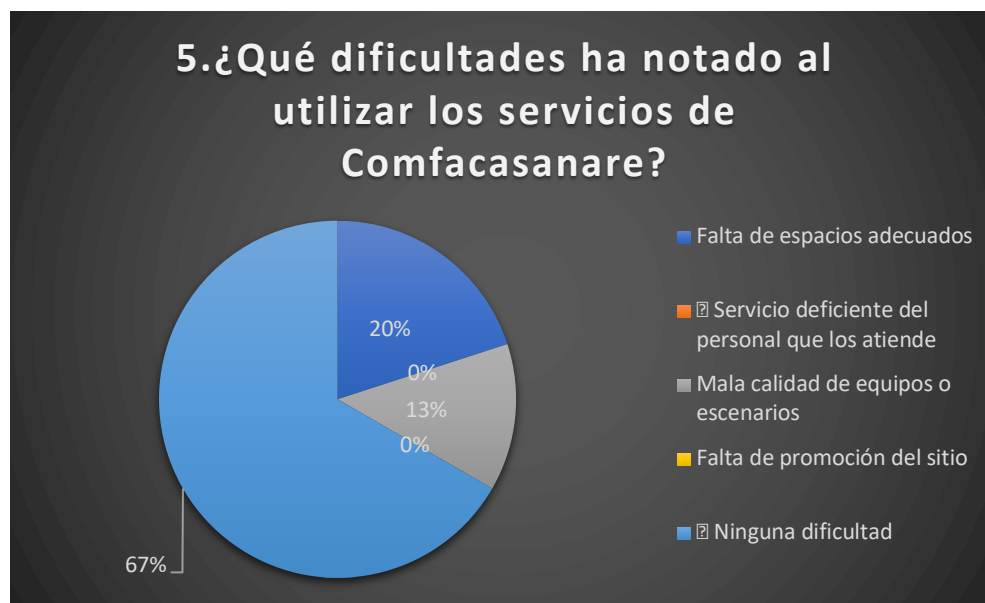
Nota: Resultados de encuesta realizada a 15 Usuarios que toman los servicios de COMFACASANARE. Fuente: Elaboracion Propia.

5. ¿Qué dificultades ha notado al utilizar los servicios de Comfacasanare?

Según la Figura 8, indica que el 67% de los usuarios que atendieron la encuesta resaltan la falta de espacios adecuados para lograr tener una mejor atención por parte de COMFACASANARE, esto es parte de lo cual se presenta aglomeraciones en la oficina por lo cual no se tiene una mejor atención, de lo cual se recomienda crear estrategias superficiales que reduzcan y mitiguen este impacto presentado en los usuarios de COMFACASANARE.

Figura 8

Resultados a Encuesta de dificultad al utilizar los servicios de COMFACASANARE



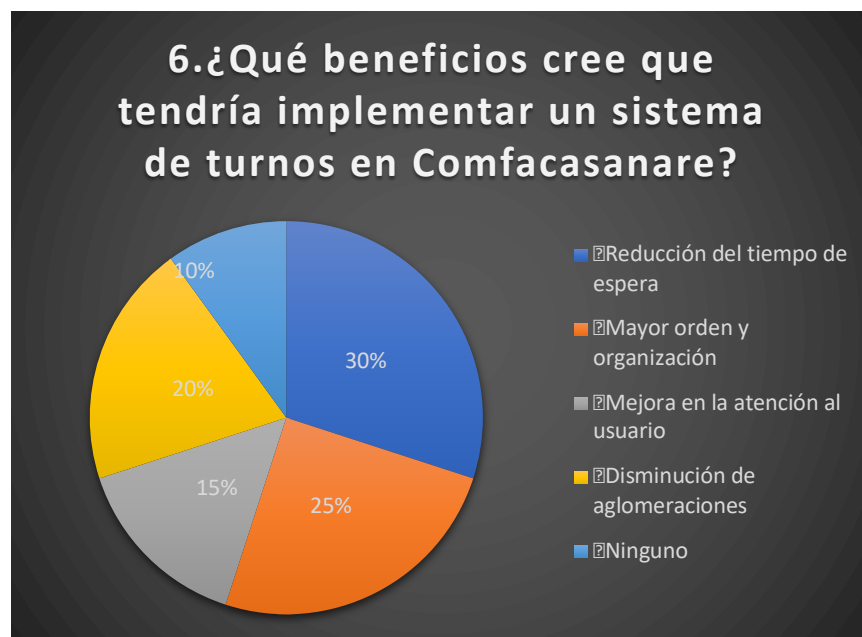
Nota: Resultados de encuesta realizada a 15 Usuarios que toman los servicios de COMFACASANARE. Fuente: Elaboración Propia.

6.¿Qué beneficios cree que tendría implementar un sistema de turnos en Comfacasanare?

Los usuarios encuestados consideraron que al no haber numeración en los turnos asignados las personas al retirarse por un momento de la oficina pierden su puesto en la fila y deben aumentar los tiempos de espera, al igual que al no haber una asignación de turnos se presentan pequeñas discusiones entre los usuarios. Lo que implica que al implementar un sistema de turnos se podría beneficiar tanto los usuarios como COMFACASANARE, por lo cual el tiempo de espera se reduciría proporcionando un mayor orden y organización, contribuyendo de esta manera a la mejora continua en la atención al usuario.

Figura 9.

Resultados a Encuesta de Beneficiosal implementar un sistema de turnos en COMFACASANARE.



Nota: Resultados de encuesta realizada a 15 Usuarios que toman los servicios de COMFACASANARE

Fuente: Elaboracion Propia.

- **7.¿Recomendaría a Comfacasanare implementar un sistema de turnos para mejorar la atención?**

Considerando la siguiente Figura 10, y teniendo en cuenta algunos items anteriores, los usuarios resaltan y recomiendan la importancia de implementar un mejor servicio mediante un sistema de turnos los cuales sean respetados y mejoren la atencion, esto con el fin de agilizar cada uno de los tramites que brinda COMFACASANARE.

Figura 10

Resultados a Encuesta para implementar un sistema de turnos



Nota: Resultados de encuesta realizada a 15 Usuarios que toman los servicios de COMFACASANARE. Fuente: Elaboracion Propia.

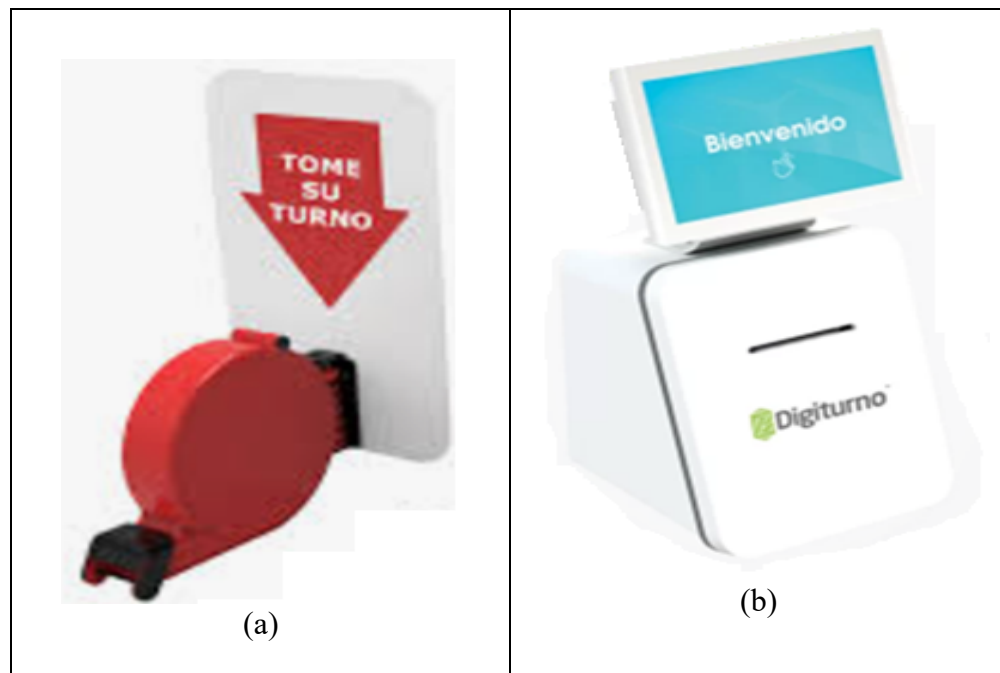
7. Propuesta Planteada

Los avances tecnológicos existentes permiten múltiples alternativas en la mejora de los procesos para el desarrollo de tareas en oficinas de atención al cliente, el proceso investigativo para el desarrollo de este proyecto nos lleva a plantearnos como aplicar los elementos ya existentes y nuevas tecnologías que, en conjunto, permitan desarrollar de una manera eficiente la gestión de las actividades que se presentan en la organización.

A continuación se presenta propuesta para mejorar la calidad del servicio que presta COMFACASANARE, en la atención a los usuarios.

- **Turneros Electrónicos, (Ver Figura 11)**

Los Turneros Electrónicos son sistemas diseñados para organizar de manera eficiente el flujo de personas en lugares con alta afluencia de público, evitando aglomeraciones y desórdenes. Estos dispositivos no solo mejoran la experiencia de los usuarios al reducir el tiempo de espera y ofrecer claridad en la secuencia de atención, sino que también brindan a los empleados un sistema más ágil y ordenado para gestionar sus procesos. Con un aviso sonoro cada vez que un turno es llamado, estos turneros se convierten en una herramienta esencial para cualquier empresa u oficina que busque mejorar la calidad del servicio y la comodidad tanto de sus clientes como de su personal, garantizando un entorno de atención más controlado y eficiente. (Ingetronix, 2025)

Figura 11*Ticketera Turnos*

Nota: (a) Ticketera de turnos (b) Sistema para solicitar el turno para la implementación de propuesta.

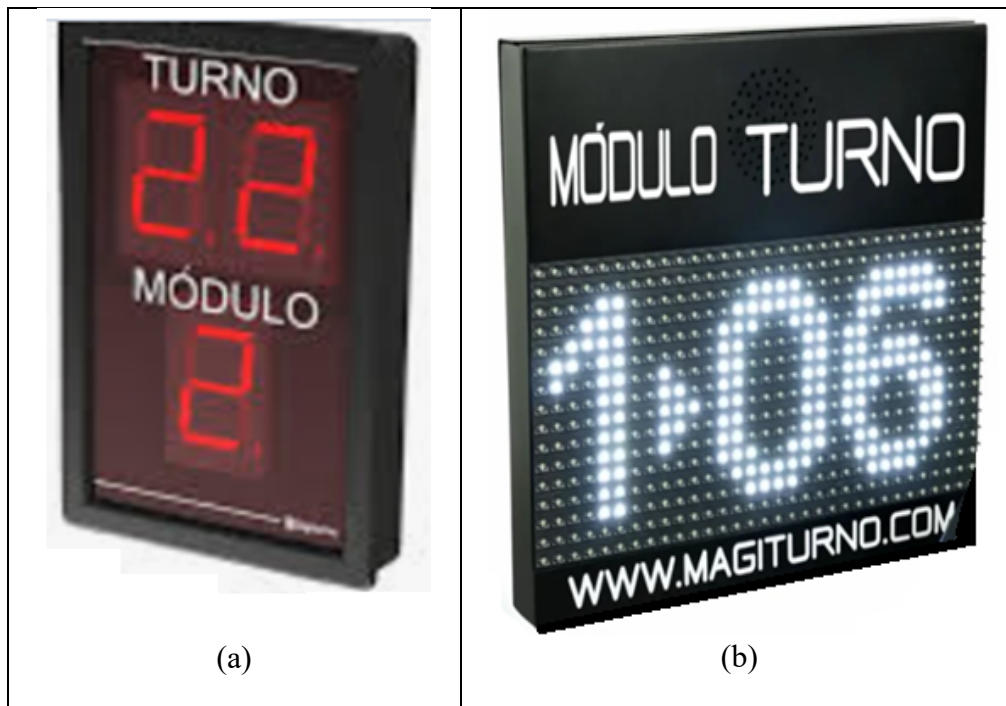
- **¿Cómo funcionan los turneros electrónicos?**

Estos dispositivos se instalan en zonas donde los clientes puedan acceder a ellos para ver la información que muestran sobre la cola de atención. Su funcionamiento es muy sencillo: Estos dispositivos van mostrando en pantalla un número que corresponde con el pase de entrada del cliente o paciente, cada vez que se produce un

cambio de turno se muestra un parpadeo para llamar la atención de los usuarios (normalmente acompañado de un sonido característico). (Ver Figura 12)

Figura 12

Tablero de Turnos



Nota: (a) Modelo de Tablero de turnos (b) Estilo de tablero de turnos propuestos.

- Cada uno de los trabajadores de la empresa pueden gestionar el control de los turnos con el fin de agilizar el proceso de ser necesario, como por ejemplo cuando un cliente no se presenta al ser llamado. (Ver Figura 13).

Figura 13

Mando de Turnos



Nota. (a) Mando de turnos (b) Mando de transmitir el siguiente turno.

- **¿Qué beneficios aporta el turnero electrónico?**

Los beneficios básicos que aporta la obtención de un turnero electrónico se basan en los siguientes apartados:

Optimización del tiempo y eficiencia operativa

Consiste en reducir los tiempos de espera de cada uno de los usuarios ayudando a organizar de manera eficiente la atención que se le presta al usuario, incrementando de esta manera la productividad de cada uno de los servicios que presta COMFACASANARE, evitando perder tiempo y mejorando el flujo de cada uno de los usuarios tanto para ellos como para los trabajadores.

Facilitan la organización

Realizando la implementación y uso de un turnero mejora la atención a cada uno de los usuarios que requieren servicios de COMFACASANARE.

La organización visual y el control que se debe tener, muestra la información del turno con claridad el cual indica los turnos mediante pantallas de manera clara y ordenada mejorando la percepción de orden y el manejo de los usuarios.

Llaman la atención de los clientes

Los turneros mejoran la imagen y perspectiva de la empresa, en la cual se proyecta una mejor atención eficiente y organizada.

Adicional a lo anterior, se debe contemplar que los equipos a implementar cuenten con sonidos para llamar la atención de los clientes cuando les corresponda el turno. Un beneficio especial es que cada uno de los clientes disfruten de una mejor experiencia en el lugar, informando minuto a minuto el proceso de atención.

Facilidad de instalación y de uso

Los turneros cuentan con una instalación demasiado fácil y sencilla en cualquier lugar, de igual manera su manejo no es en lo absoluto complicado tiene una facilidad de uso y despliegue de cada una de sus funciones. Cabe resaltar que cuentan con un software de control que es sencillo de manipular.

Bajo consumo energético

El consumo energético que utilizan este tipo de equipos no genera un gran impacto en la empresa por lo que se puede afirmar que el consumo eléctrico es mínimo o en su efecto irrelevante.

Reduccion de conflictos entre clientes

La implementación de los turneros evita inconvenientes comunes al esperar la atención por parte de los empleadores, se reduce altercados por las largas filas que se pueden presentar o personas que se adelantan de turno, de esta manera los turneros realizan un orden claro y automatizado para la atención de los usuarios.

Reduccion de costos operativos

El sistema de control a implementar reduce la necesidad de intervención manual y tiene un costo ajustado a las necesidades, indicando que cualquier índole lo puede implementar en su organización con el fin de liberar mano de obra y reducir costos y de esta manera mejorar el sistema de atención a los usuarios de COMFACASANARE.

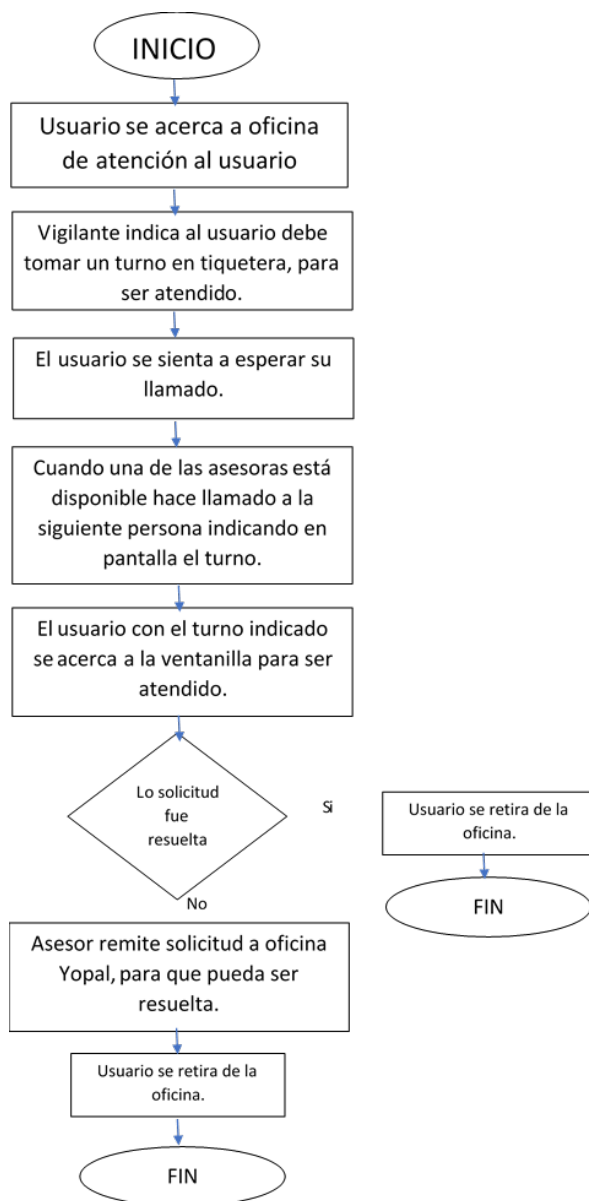
A continuación, se identifican algunos beneficios que se esperan brindar a cada uno de los usuarios:

- Disminución de filas físicas y organización en el flujo de atención a los usuarios

- Cómo se mejora la satisfacción del usuario al sentirse mejor atendidos, mejorar su percepción y proyectar una imagen positiva de la empresa hacia la comunidad.
- Puede mejorar el ambiente laboral y disminuir el estrés en el entorno.
- Permite monitorear el tiempo promedio de atención y cuantos usuarios son atendidos al día
- Ayuda a disminuir las quejas y reclamos.

7.1 7.2 Diagrama de flujo de atención con el sistema propuesto

A continuación se presenta el diagrama de flujo, con el sistema propuesto donde la calidad del servicio y el tiempo de espera mejora con el sistema propuesto de los turnos. **(Ver Figura 14).**

Figura 14*Diagrama de Flujo del Sistema Propuesto*

Nota: El Diagrama de flujo refleja la mejora que se presenta al implementar la alternativa propuesta. Fuente: Elaboracion Propia.

8. Conclusiones

La satisfacción del cliente es un factor clave que determina en gran medida el crecimiento y el reconocimiento de cualquier empresa, independientemente de su sector o tamaño. Cuando los clientes perciben que son atendidos de manera eficiente, cordial y personalizada, no solo se sienten valorados, sino que también generan lealtad y confianza hacia la marca; Por ello, es fundamental implementar procesos internos que faciliten una atención de calidad, rápida y efectiva. Esto puede incluir la capacitación del personal, la incorporación de tecnologías que optimicen la gestión de servicios, y la creación de canales de comunicación accesibles y eficientes. Además, escuchar activamente las necesidades y opiniones de los clientes permite identificar áreas de mejora y adaptar los servicios para satisfacer sus expectativas; En definitiva, invertir en una atención al cliente excepcional no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también impulsa el crecimiento sostenido y el reconocimiento positivo de la empresa en el mercado.

En conclusión, los procesos administrativos que buscan disminuir tumultos, aglomeraciones y otras congestiones no solo mejoran la imagen de la empresa ante sus clientes y usuarios, sino que también generan un impacto positivo en el ambiente interno. Al facilitar una atención más ordenada y eficiente, se aumenta la satisfacción de gestores y funcionarios, lo que a su vez optimiza el desarrollo de sus actividades y contribuye a un

entorno laboral más armonioso. En definitiva, invertir en estos procesos es clave para fortalecer tanto la imagen externa como el bienestar interno de la organización.

9. Referencias

- Advantecnia*. (2023). Obtenido de https://advantecnia.com/turneros-electronicos-en-que-consisten/#Como_funcionan_los_turneros_digitales
- Advantecnia*. (2023). *Sistemas de Gestión de Turnos*. Obtenido de <https://advantecnia.com/sistema-de-gestion-de-turnos-como-funciona/>
- Brown, A. (1989). *Gestion de la Atencion al Cliente*. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- INARQ. (9 de Octubre de 2023). *Centro de alta formacion para ingenieros y arquitectos*. Obtenido de <https://inarq.edu.pe/logistica/beneficiosdelasestrategiasdemejoracontinua/>
- Ingetronix*. (2025). Obtenido de <https://ingetronik.com/categoria-de-producto/turneros-electronicos/>
- Torres, J. R. (10 de Enero de 2024). *Digital Publisher*. Obtenido de <file:///C:/Users/intel/Downloads/Dialnet-GestionOrganizacionalYEElFortalecimientoInstitucion-9398918.pdf>

10. Anexos

Anexo A: Formato Encuesta.

Anexo B: Encuesta realizada a clientes de COMFACASANARE.

ANEXO A.

Formato Encuesta.

UNIVERSIDAD CORPORACIÓN UNIREMIGTON

ENCUESTA

Objetivo: Determinar la imagen percibida por los usuarios del servicio ofrecido por Comfacasanare.

Apreciado Usuario: Le solicitamos responder con la mayor sinceridad posible, sus respuestas son confidenciales y se tendrán en cuenta para efectos académicos.

Fecha: _____ Encuesta No. _____ Tipo de usuario: Afiliado: _____

Beneficiario: _____ Usuario particular: _____

Marque con una x su respuesta (únicamente una sola opción)

1. ¿cómo fue la calidad de servicio al cliente que recibió?

Excelente __

Buena __

Neutral __

Mala __

Pésima __

**2. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de Comfacasanare?**

Diario

Semanal

Mensual

Ocasionalmente

3. ¿Ha tenido que esperar para ser atendido?

Sí

No

4. ¿cuánto tiempo en promedio ha esperado?

Menos de 10 minutos ____

Entre 10 y 20 minutos ____

Más de 20 minutos ____

5. ¿Qué dificultades ha notado al utilizar los servicios de Comfacasanare?

Falta de espacios adecuados ____

Servicio deficiente del personal que los atiende ____

Mala calidad de equipos o escenarios ____

Falta de promoción del sitio ____

Ninguna dificultad ____

¿Otro ____ Cual? _____

6. ¿Qué beneficios cree que tendría implementar un sistema de turnos en Comfacasanare? (Puede marcar más de una opción)

Reducción del tiempo de espera __

Mayor orden y organización __

Mejora en la atención al usuario __

Disminución de aglomeraciones __

Ninguno __

Otro: _____

7. ¿Recomendaría a Comfacasanare implementar un sistema de turnos para mejorar la atención?

Sí __

No __

Gracias por tus comentarios. Agradecemos sinceramente su opinión honesta y tomaremos su entrada en consideración al tiempo que proporciona productos y servicios en el futuro.

**Anexo B: Encuesta
realizada a usuarios de
COMFACASANARE.**