

**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Práctica y Pasantía.**

**Servicio de atención al cliente en COMPULAGO S.A.S, desde la formación del talento humano en conocimientos técnicos y habilidades de negociación**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad: Ciencias Empresariales

Programa: Administración de empresas

Estudiante: Angélica María Gómez Sierra

Tutor del trabajo de grado. Lenys Esther Vasquez Lopez

Opción de Trabajo de grado: Práctica o Pasantía.

2024

## **Agradecimientos**

Primeramente agradecerle a Dios por la oportunidad de estudiar, de prepararme cada día más para seguir creciendo laboralmente y aprender en cada oportunidad presentada.

Dedicarle una vez más mis logros a mis padres por su inquebrantable apoyo y se lo importante que es para ellos verme cumplir mis sueños y un logro más en la vida.

A mí hija que es mi motor, mis ganas de seguir adelante a pesar de los obstáculos y ser ejemplo de superación para ella

A mis jefes por la oportunidad que me dieron en presentar y desarrollar mis prácticas, e implementar cosas nuevas en la empresa, y mis compañeros por su apoyo

Al cuerpo docente por su paciencia, conocimiento y por abrirme las puertas al saber.

## Tabla de Contenido

Resumen .....	4
1. Problemática abordada en la práctica o pasantía .....	5
2. Objetivos.....	7
2.1 Objetivo general. ....	7
2.2 Objetivos específicos.....	7
3. Metodología.....	8
3.1. Diseño de la Investigación.....	8
4. Resultados.....	9
5. Conclusión .....	15
6. Referentes Bibliográficos .....	15
Anexos .....	17

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 Evaluación de la atención y trato del cliente .....	9
Gráfico 2 Categoría Conocimiento del producto.....	10
Gráfico 3 Categoría de resolución de problemas.....	11

## Lista de Tablas

Tabla 1 Capacitaciones desarrolladas con el talento humano de la empresa Compulagos S,A,S.....	13
--	----

## Lista de Anexos

Anexo 1 Registro fotográfico de la formación realizada por servicio técnico el 15 de mayo de 2024 .....	17
Anexo 2 Capacitación en Impresora Inalámbrica Epson EcoTank L1250 realizada 20 mayo/2024. ....	17
Anexo 3 Capacitación de la nueva Tablet industrial. Fecha 17 de junio, modalidad presencial .....	18
Anexo 4 Capacitación en Zagg invisible Shield. Fecha 20 de junio de 2024 .....	19
Anexo 5. Capacitación en servicio al cliente. fecha junio 17 de 2024 .....	21

## Resumen

En las empresas el talento humano es la base de todo, cuando de relaciones con el cliente se trata, y prestar un buen servicio, por eso es importante propiciar el conocimiento y el desarrollo de habilidades necesarias para lograr una buenas relaciones y resultados favorables en las ventas; con este trabajo de practica se buscó fortalecer el servicio de atención al cliente en Compulago S.A.S, desde la formación del talento humano en conocimientos técnicos y habilidades de negociación, que permita responder de manera más efectiva en las ventas y la imagen de la empresa. El enfoque de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo y aplicado, haciendo uso de la encuesta, como técnica, y un formulario de preguntas cerradas como instrumento, dirigido a los clientes de dicha empresa, la muestra utilizada fue de 35 clientes.

Los resultados obtenidos muestran la apreciación de los clientes frente al servicio y la atención prestada por los asesores comerciales, el conocimiento de los productos y la resolución de inconformidades, así mismo el trabajo articulado con proveedores y otras entidades para el fortalecimiento de las habilidades técnicas y de negociación de la fuerza de venta de la empresa Compulagos S.A.S. Concluyendo el valor de la articulación de los grupos de interés, proveedores, y la implementación de programas de capacitación, para darle mayor valor al servicio técnico especializado de empresas comerciales, dedicadas a la venta de productos tecnológicos. Mostrando que es una estrategia efectiva tanto para el servicio como para el fortalecimiento de habilidades en el talento humano, contribuyendo de esta forma al crecimiento empresarial.

**Palabras clave:** Capacitación, proveedor, servicio al cliente, habilidades técnicas, habilidades de negociación.

## **1. Problemática abordada en la práctica o pasantía**

El servicio al cliente es una piedra angular en la estrategia de cualquier empresa moderna. Va más allá de simplemente responder preguntas o solucionar problemas; implica crear experiencias memorables que generen lealtad y confianza en la marca. En su concepto más amplio, el servicio al cliente se refiere a todas las interacciones que una empresa tiene con sus clientes, desde el primer contacto hasta el seguimiento postventa (Uribe et al., 2023). Esto incluye la atención al cliente en persona, por teléfono, a través de correos electrónicos o en redes sociales, y abarca aspectos como la cortesía, la eficiencia en la resolución de problemas, la personalización de la atención y la capacidad de anticiparse a las necesidades del cliente. (Widanarko et al., 2022)

La evolución del servicio al cliente ha sido notable en las últimas décadas, impulsada en gran medida por avances tecnológicos y cambios en las expectativas de los consumidores. Antes, el servicio al cliente se limitaba a la atención telefónica o presencial en puntos de venta físicos, pero con la llegada de internet y las redes sociales, se ha vuelto más accesible y globalizado (Strömberg et al., 2021). Ahora, los clientes esperan respuestas rápidas y soluciones personalizadas, y las empresas deben adaptarse a estos cambios para mantenerse competitivas. Por otro lado, el talento humano, como recurso clave en la organización, desempeña un papel importante en la creación de experiencias positivas para los clientes. Es a través del conocimiento especializado en los productos y servicios que el personal de atención al cliente puede ofrecer asesoramiento elocuente y soluciones efectivas a las necesidades de los clientes (Saidane et al., 2024).

La formación y preparación del talento humano en conocimientos específicos de los productos no solo implica entender las características técnicas o funcionales, sino también comprender cómo estos productos se alinean con las necesidades y deseos de los clientes. Esto incluye la capacidad de comunicar de manera clara y persuasiva los beneficios y ventajas de los productos, así como la habilidad para resolver consultas o problemas de manera eficiente y efectiva (Verstappen, 2022).

Cuando el talento humano está bien formado y preparado en conocimientos específicos de los productos, y desarrolla habilidades de negociación, se genera un impacto directo en la calidad del servicio al cliente. Los empleados se convierten en expertos en su

campo, generando confianza en los clientes y aumentando la satisfacción y fidelidad hacia la marca. Además, esta capacitación especializada contribuye directamente al fortalecimiento del índice de ventas, ya que los clientes se sienten más seguros al realizar compras y están más inclinados a adquirir productos adicionales o a recomendar la empresa a otros (Taibi et al., 2022).

Por lo tanto, acudir a métodos de reinducción y capacitación del talento humano es fundamental para mejorar los servicios de atención al cliente, ya que permite refrescar conocimientos, estar actualizado y continuar desarrollando habilidades, para responder de manera más efectivas a las exigencias del cliente. Rajbhandary & Basu (2022) argumentan que, esto no solo fortalece la capacidad de los empleados para brindar un servicio excepcional, sino que también contribuye a la retención de clientes, la generación de recomendaciones positivas y el aumento de la lealtad hacia la empresa, aspectos fundamentales para el éxito a largo plazo en un mercado competitivo.

Compulago S.A.S, es una empresa de suministros tecnológico en la ciudad de Montería, actualmente las inconformidades por parte de los clientes vienen siendo más frecuente, en algunas ocasiones los usuarios han manifestado que no se les brinda la información completa y pertinente sobre las características de los equipos tecnológicos, lo que ha llevado en ocasiones a perder la venta y crear una mala imagen del servicio en el prestado. Por otra parte, algunos miembros del equipo, especialmente aquellos con una larga trayectoria en la empresa, vienen mostrando poca actitud frente a la atención y la asesoría a la hora de vender, no dándose una comunicación fluida y empática con el cliente, algo que el consumidor de hoy valora en el servicio, aun mas cuando se habla de productos tecnológicos, donde el acompañamiento y el asesoramiento son fundamentales para crear la oportunidad de venta y fidelización del cliente; generando tensiones internas y obstáculos para el logro de las metas trazadas en las ventas. Una resistencia significativa a adoptar nuevas prácticas y procedimientos impide que la empresa responda de manera efectiva a lo que el consumidor esta exigiendo hoy, poniendo en riesgo la imagen y la capacidad de la empresa de mantenerse en el mercado, entendiendo que este sector es de gran competitividad.

En este escenario, el propósito es fortalecer el servicio de atención al cliente en Compulago S.A.S, desde la formación del talento humano en conocimientos técnicos y

habilidades de negociación, que permita responder de manera más efectiva en las ventas y la imagen de la empresa.

Pregunta problema

¿Qué conocimientos técnicos y habilidades de negociación se deben trabajar en el talento humano de la empresa Compulago S.A.S, como aporte a un mejor servicio, ventas e imagen de la empresa?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general.**

Fortalecer el servicio de atención al cliente en Compulago S.A.S, desde la formación del talento humano en conocimientos técnicos y habilidades de negociación, que permita responder de manera más efectiva en las ventas y la imagen de la empresa.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Indagar las insatisfacciones que tienen los usuarios con respecto al servicio de atención al cliente que reciben en la empresa Compulago S.A.S para detectar los aspectos críticos a tratar.
- Promover relaciones con los proveedores y entidades de educación para propiciar espacios de formación que fortalezcan los conocimientos y habilidades del talento humano incorporado en las ventas, de la empresa Compulago S.A.S.
- Diseñar y ejecutar actividades de capacitación y reinducción del talento humano de la empresa Compulago S.A.S relacionados con los productos que ofrece y técnicas de negociación efectivas para llegar y satisfacer más al cliente.

### **3. Metodología**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

El enfoque de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo y aplicado dado que se busca evaluar los niveles de satisfacción que tienen los clientes con respecto a la atención que se brinda al cliente, para detectar los aspectos críticos a tratar, y de esta manera ayudar a mejorar el servicio prestado. Adicional se estarán describiendo los hallazgos encontrados con el fin de poner en marcha un plan de formaciones y capacitaciones con el talento humano que hace parte de la fuerza de venta de la empresa Compulago S.A.S.

En la obtención de datos se estará aplicando una encuesta dirigida a los clientes, con un formulario de preguntas cerradas, de forma digital, para conocer las insatisfacciones que tienen los usuarios con respecto al servicio que reciben en la empresa Compulago S.A.S. La población objeto de estudio son los clientes de la empresas Compulagos S.A, tomando una muestra de 35 clientes.

#### **3.2 Fases del Proyecto**

**Fase 1:** Indagación: Se indagarán por medio de encuestas las insatisfacciones que tienen los usuarios con respecto al servicio de atención al cliente que reciben en la empresa Compulago S.A.S

**Fase 2:** Articulación y planeación: se estarán contactando los principales proveedores de las marcas que ofrece la empresa Compulago S.A.S y entidades de educación para propiciar espacios de formación que fortalezcan los conocimientos y habilidades del talento humano incorporando en las ventas, de la empresa objeto de estudio.

**Fase 3:** Ejecución: Desarrollo de actividades de formación, como capacitaciones, talleres, reinducciones, que fortalezcan el conocimiento técnico y las habilidades de relaciones, comunicación y servicio en la fuerza de venta de la empresa objeto de estudio

#### 4. Resultados.

Datos relacionados con la valoración del servicio de atención al cliente ofrecido por la empresa Compulago S.A.S

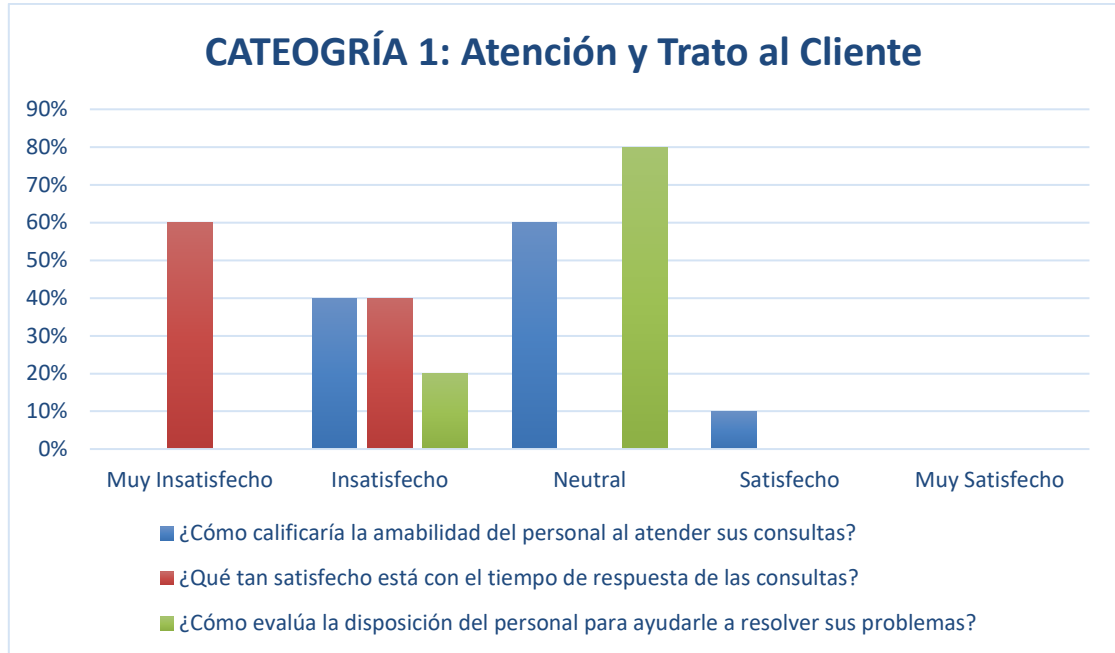
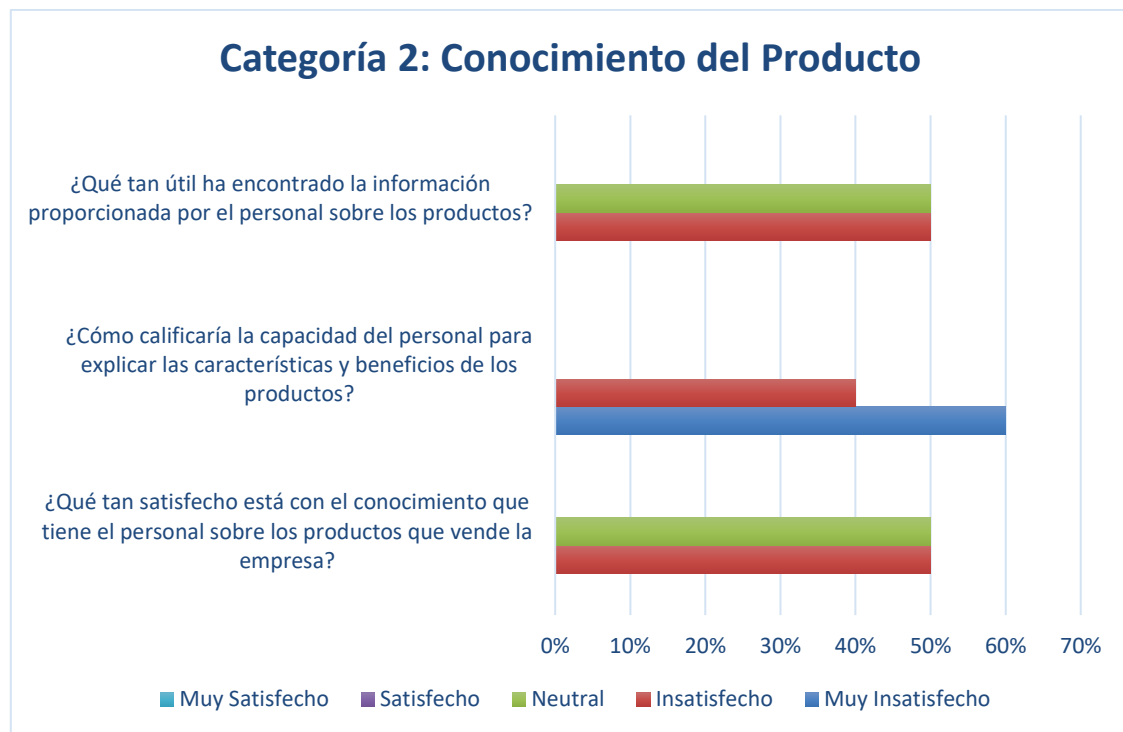


Gráfico 1 Evaluación de la atención y trato del cliente. Fuente: Elaboración propia (2024).

Los resultados de la encuesta sobre la amabilidad del personal al atender las consultas de los clientes muestran una preocupación significativa. Un 60% de los clientes, decidieron no calificar, neutral, y un 35% se siente insatisfecho, es casi nada el porcentaje de clientes satisfecho con la atención que reciben de los asesores comerciales, menos de un 10%. Datos que también van en la misma dirección con la calificación de la disposición del personal, donde un 80%, se mantuvieron neutral. Así mismo hay otro elemento importante y es el tiempo de respuesta de las consultas, donde no hay una calificación positiva. Mas de la mitad, 60% se sienten muy insatisfecho y el 40% insatisfecho. Esto muestra que los clientes de la Empresa de Compulagos S.A.S, están manifestando, de alguno modo insatisfacción con los servicios que le están prestando actualmente. Esto podría implicar una necesidad de mejorar no solo las habilidades técnicas del personal, sino también su actitud proactiva y su capacidad para asumir la responsabilidad en la resolución de problemas.



*Gráfico 2 Categoría Conocimiento del producto. Fuente: Elaboración propia (2024).*

Los resultados de la encuesta respecto a la satisfacción de los clientes con el conocimiento del personal sobre los productos de Compulago S.A.S muestran una tendencia preocupante. Ningún encuestado se siente satisfecho o muy satisfecho con el conocimiento del personal, mientras que el 50% se siente insatisfecho y el otro 50% se mantiene neutral. Esta falta de satisfacción sugiere que el personal puede no estar suficientemente capacitado o informado sobre los productos que vende la empresa, lo cual es un problema serio en un entorno competitivo.

En cuanto a la capacidad del personal para explicar las características y beneficios de los productos, los resultados son aún más alarmantes. El 60% de los encuestados se siente muy insatisfecho y el 40% insatisfecho, sin ninguna respuesta neutral, satisfecha o muy satisfecha. Esto indica una falla crítica en la habilidad del personal para comunicar eficazmente la propuesta de valor de los productos a los clientes. Estos resultados sugieren que Compulago S.A.S necesita implementar programas de capacitación intensivos que enfoquen en mejorar las habilidades de comunicación del personal y su conocimiento técnico sobre los productos.

Los resultados de la encuesta respecto a la satisfacción de los clientes con el conocimiento del personal sobre los productos de Compulago S.A.S, van en la misma dirección de valoración que los anteriores datos. Ningún encuestado manifiesta satisfacción con el conocimiento del personal, el 50% se siente insatisfecho y el otro 50% se mantiene neutral.

En cuanto a la capacidad del personal para explicar las características y beneficios de los productos, los resultados son aún más alarmantes. El 60% de los encuestados se siente muy insatisfecho y el 40% insatisfecho, sin ninguna respuesta neutral, satisfecha o muy satisfecha. Esto indica una falla crítica en la habilidad del personal para comunicar eficazmente la propuesta de valor de los productos a los clientes. La capacidad de explicar características y beneficios es crucial no solo para la satisfacción del cliente, sino también para impulsar las ventas y fortalecer la lealtad del cliente. Estos resultados sugieren que Compulago S.A.S necesita implementar programas de capacitación intensivos que enfoquen en mejorar las habilidades de comunicación del personal y su conocimiento técnico sobre los productos.

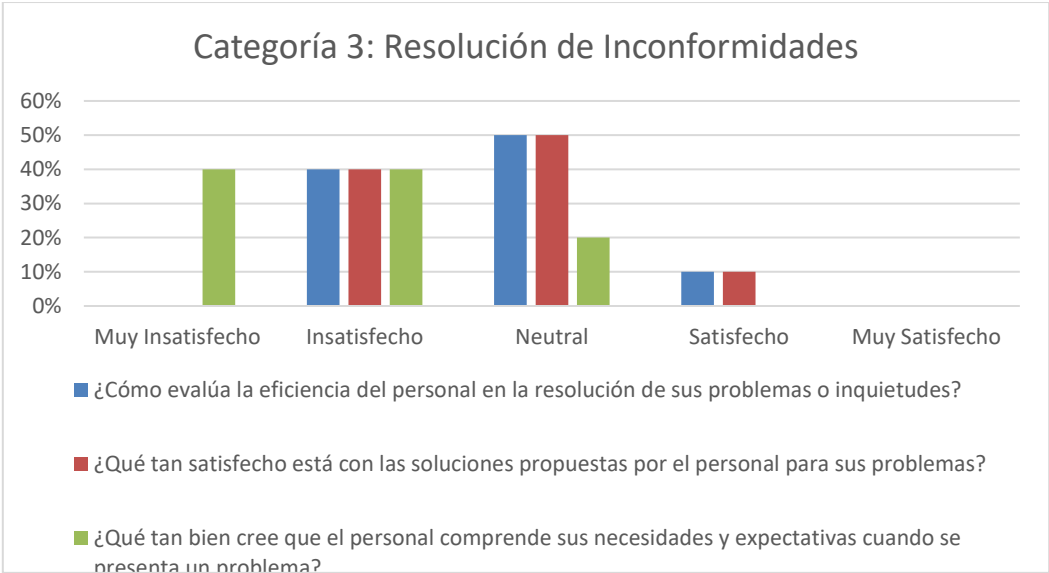


Gráfico 3 Categoría de resolución de problemas Fuente: Elaboración propia (2024).

En la categoría de resolución de problemas, los resultados reflejan varias áreas de mejora para Compulago S.A.S. La eficiencia del personal en resolver problemas es evaluada de manera neutral por el 50% de los encuestados, con un 40% insatisfecho y solo un 10% satisfecho. No hay respuestas muy insatisfechas o satisfechas, lo que indica una necesidad de mejorar la eficiencia en la resolución de problemas.

La satisfacción con las soluciones propuestas por el personal también muestra una tendencia similar, con el 50% de los encuestados sintiéndose neutrales y el 40% insatisfechos. Solo el 10% está satisfecho, lo que sugiere que las soluciones actuales no están completamente alineadas con las expectativas de los clientes.

Finalmente, en cuanto a la comprensión del personal de las necesidades y expectativas de los clientes, el 40% se siente muy insatisfecho y el 40% insatisfecho, mientras que el 20% es neutral. No hay respuestas que indiquen satisfacción o alta satisfacción, destacando una percepción de que el personal no comprende adecuadamente las expectativas de los clientes; resultados del trabajo articulado con los principales proveedores y otras entidades para el fortalecimiento del conocimiento técnico del talento humano incorporando en las ventas, de la empresa Compulago S.A.S.

Basado en los resultados de la encuesta, se realizará una evaluación detallada para identificar las áreas específicas que requieren mejora, tales como conocimientos sobre productos, habilidades de comunicación y técnicas de resolución de problemas. El contenido del programa de capacitación se desarrollará en colaboración con los proveedores y entidades educativas, asegurando que incluya:

- Información técnica detallada sobre los productos.
- Técnicas de comunicación y venta.
- Estrategias de resolución de problemas.
- Prácticas de atención al cliente centradas en la empatía y la comprensión de las necesidades del cliente.

Tabla 1 Capacitaciones desarrolladas con el talento humano de la empresa Compulago S.A,S

Tipo de Formación con el Personal	Fecha	Nombre del Proveedor	Trabajadores Participantes	Temáticas Tocadas	Anexo Correspondiente
Atención en servicio de garantía	2024-05-15	Servicio Tecnico	Todo el personal de atención al cliente	Proceso de recepción, revisión detallada, tramitación con centros de servicio, tiempos de espera	Anexo 1
Capacitación en Impresora Inalámbrica Epson EcoTank L1250	2024-05-20	Epson	Personal de ventas	Características técnicas, ventajas del sistema EcoTank, modos de impresión, carga de papel y tipos	Anexo 2
Capacitación en nueva Tablet Industrial Punto de Venta	2024-06-17	Digital Pos	Personal de ventas y soporte técnico	Uso y manejo de la tablet, integración con sistemas de inventario y toma de pedidos	Anexo 3
Capacitación ZAGG Invisible Shield	2024-06-20	ZAGG	Personal de ventas	Materiales y tecnología de vidrios templados, instalación y ventajas de protección para dispositivos	Anexo 4
Capacitación en atención al cliente	2024-07-17	Interno	Todo el personal de atención al cliente	Técnicas de comunicación efectiva, manejo de quejas y resolución de problemas	Anexo 5

Fuente: Elaboración propia (2024).

Con la implementación de este programa de capacitaciones, Compulago S.A.S. ha logrado establecer relaciones colaborativas con proveedores de renombre como Epson, Digital Pos y ZAGG, además de aprovechar los recursos internos de la empresa. Estas alianzas permitieron realizar capacitaciones especializadas en temas clave como el uso y manejo de impresoras inalámbricas EcoTank, tabletas industriales para puntos de venta, y productos de protección ZAGG.

Gracias a estas formaciones, se beneficiaron **un total de 24 trabajadores** de las áreas de atención al cliente, ventas, soporte técnico y logística. Los aspectos más trabajados incluyeron técnicas de comunicación efectiva, procesos de servicio de garantía, manejo y mantenimiento de dispositivos tecnológicos, y gestión de inventarios en tiempo real.

**El impacto positivo de estas capacitaciones** se ha reflejado notablemente en la empresa, mejorando la calidad del servicio al cliente y optimizando los procesos internos. Los empleados ahora cuentan con un conocimiento más profundo y práctico de los productos y servicios que ofrecen, lo que les permite atender a los clientes de manera más eficiente y profesional. Además, la integración de nuevas tecnologías y el manejo adecuado de equipos ha incrementado la productividad y la satisfacción tanto de los clientes como del personal. Esta mejora en las competencias y habilidades del talento humano ha contribuido significativamente a fortalecer la reputación de Compulago S.A.S. como una empresa comprometida con la excelencia en el servicio y la innovación tecnológica.

## 5. Conclusión

En las empresas comerciales que venden productos tecnológicos, la atención y las relaciones con el cliente, así como el conocimiento profundo del producto, son esenciales para la prestación de un buen servicio. La capacidad de asesorar adecuadamente a los clientes y resolver sus problemas con eficacia se traduce en una mayor satisfacción y fidelización del cliente. En este contexto, la formación en atención al cliente, el proceso de garantía, y el manejo de productos específicos como impresoras y tabletas industriales son cruciales para asegurar que el personal esté preparado para enfrentar cualquier situación y brindar un servicio de excelencia.

Además, la colaboración con grupos de interés, especialmente los proveedores, es clave para el éxito en el servicio y la venta de productos tecnológicos. Proveedores como Epson, Digital Pos y ZAGG actúan como aliados estratégicos, aportando no solo productos de calidad, sino también conocimientos y soporte que permiten a las empresas comerciales responder a las dinámicas del mercado de manera efectiva. Por último, la formación permanente del talento humano en conocimientos y habilidades relevantes es fundamental para que las empresas se posicionen, fidelicen a sus clientes y sean competitivas en el mercado. La inversión en capacitación continua garantiza que el personal esté siempre al día con las últimas tecnologías y técnicas de servicio, contribuyendo así al crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

## 6. Referentes Bibliográficos

- Rajbhandary, S., & Basu, K. (2022). Working conditions of nurses and absenteeism: Is there a relationship? An empirical analysis using National Survey of the Work and Health of Nurses. *Health Policy*, 97(2), 152-159. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2010.04.010>
- Saidane, O., Mahmoud, I., Gafsi, L., Houda, A., Tekaya, R., & Abdelmoula, L. (2024). Factors leading to work absenteeism in Tunisian ankylosing spondylitis patients. *The Egyptian Rheumatologist*, 40(3), 183-185. <https://doi.org/10.1016/j.ejr.2017.06.009>

- Strömberg, C., Aboagye, E., Hagberg, J., Bergström, G., & Lohela-Karlsson, M. (2021). Estimating the Effect and Economic Impact of Absenteeism, Presenteeism, and Work Environment-Related Problems on Reductions in Productivity from a Managerial Perspective. *Value in Health*, 20(8), 1058-1064. <https://doi.org/10.1016/j.jval.2017.05.008>
- Taibi, Y., Metzler, Y. A., Bellingrath, S., & Müller, A. (2022). A systematic overview on the risk effects of psychosocial work characteristics on musculoskeletal disorders, absenteeism, and workplace accidents. *Applied Ergonomics*, 95, 103434. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2021.103434>
- Uribe, J. M., Pinto, D. M., Vecino-Ortiz, A. I., Gómez-Restrepo, C., & Rondón, M. (2023). Presenteeism, Absenteeism, and Lost Work Productivity among Depressive Patients from Five Cities of Colombia. *Value in Health Regional Issues*, 14, 15-19. <https://doi.org/10.1016/j.vhri.2017.03.001>
- Verstappen, S. M. M. (2022). Rheumatoid arthritis and work: The impact of rheumatoid arthritis on absenteeism and presenteeism. *Best Practice & Research Clinical Rheumatology*, 29(3), 495-511. <https://doi.org/10.1016/j.berh.2015.06.001>
- Widanarko, B., Legg, S., Stevenson, M., Devereux, J., Eng, A., Mannetje, A. 't, Cheng, S., & Pearce, N. (2022). Prevalence and work-related risk factors for reduced activities and absenteeism due to low back symptoms. *Applied Ergonomics*, 43(4), 727-737. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2011.11.004>

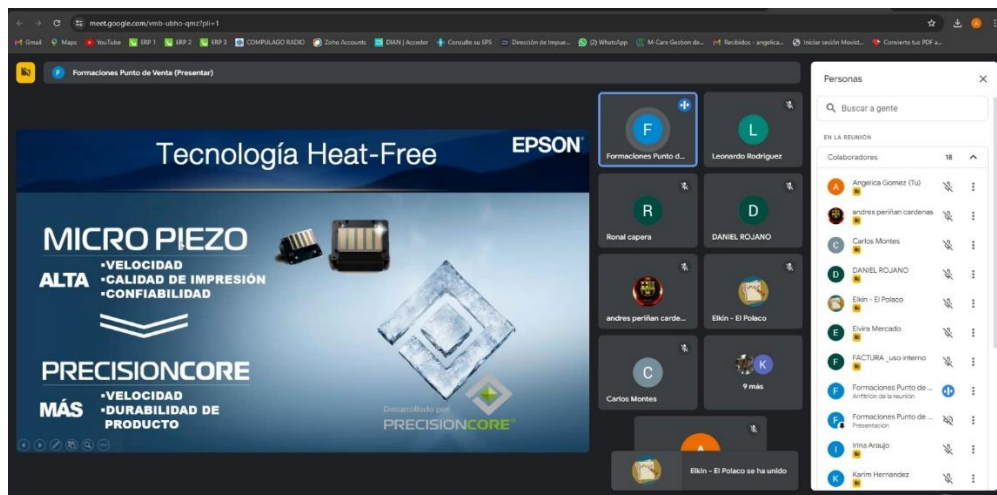
## Anexos

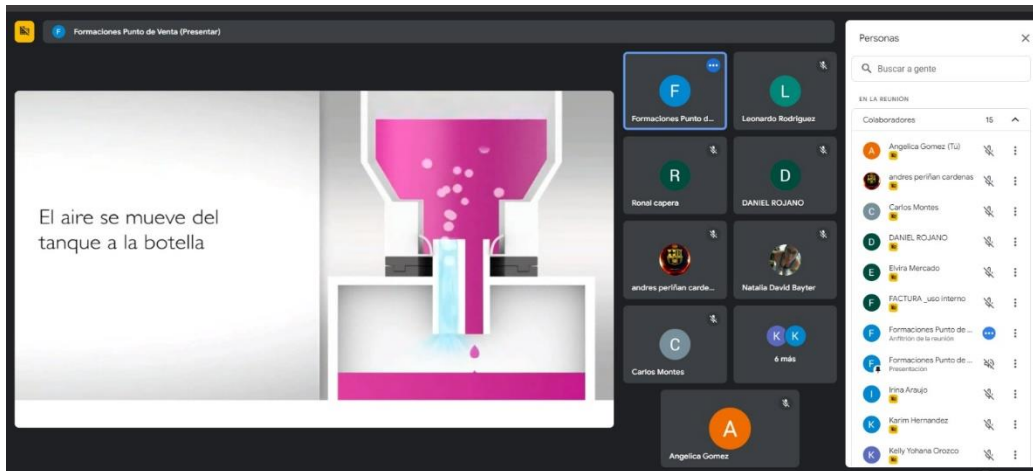
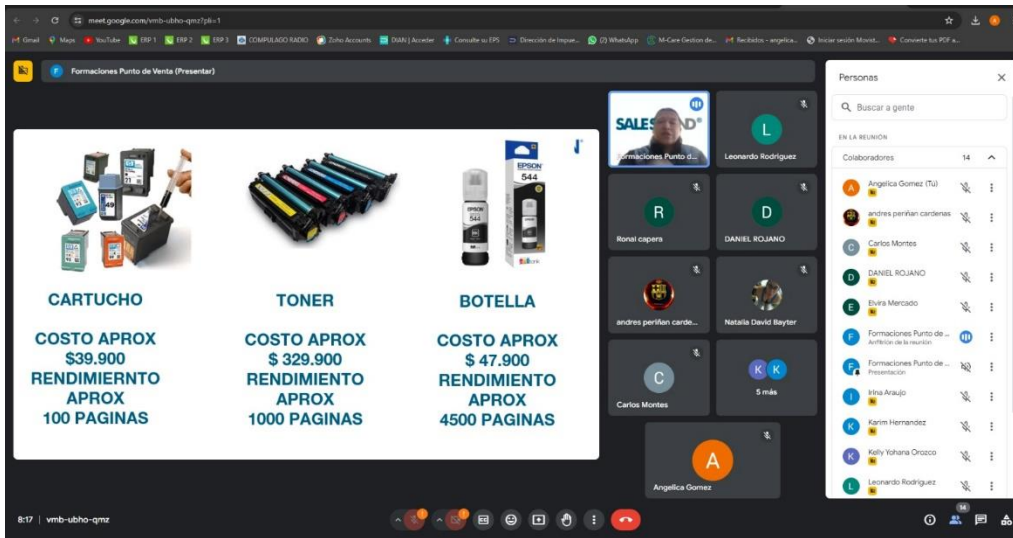
Anexo 1 Registro fotográfico de la formación realiza por servicio técnico el 15 de mayo de 2024



Anexo 2 Capacitación en Impresora Inalámbrica Epson EcoTank L1250 realizada 20 mayo/2024.

Modalidad virtual con el personal de ventas





Anexo 3 Capacitación de la nueva Tablet industrial. Fecha k17 de junio, modalidad presencial




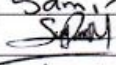
**CAPACITACIÓN**

Tema: Tablet Industrial

Proveedor: Digital Pos

Lugar: Compulago S.a.s

Junio 17 / 2024

Nombres de Asistentes	Firmas de Asistentes
Sol Andocilla	
Laura Mora	Laura Mora M.
Samir Flórez	Samir Flórez
Samuel Doria	
Jorge Pérez	Jorge Pérez
Angélica Gómez	ANGÉLICA GÓMEZ S

*Anexo 4 Capacitación en Zagg invisible Shield. Fecha 20 de junio de 2024*



CAPACITACIÓN

Tema: Vidrios Templados

Proveedor: ZAGG

Lugar: Compulago S.a.s

Junio 20 / 2024

Nombres de Asistentes	Firmas de Asistentes
Sol Andocilla	
Laura Mora	Laura Mora M.
Samir Flórez	Samir Flórez
Samuel Doria	Samuel Doria
Miguel Pérez	Miguel Pérez
Iván Jiménez	Iván Jiménez
Angélica Gómez	ANGÉLICA GÓMEZ S.
Pier Medrano	Pier Medrano
Jose Páez	Jose Páez
Kelly Orozco	Kelly Orozco
Mónica Escobar	Mónica Escobar
Víctor Vergara	Victor Vergara
Jorge Pérez	Jorge Pérez
Jhair Pérez	Jhair Pérez
Juan Pablo López	Juan Pablo López
Maira Montes	Maira Alejandra Montes
Nadia Montalvo	Nadia Montalvo


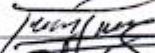


## Anexo 5. Capacitación en servicio al cliente, fecha junio 17 de 2024

## CAPACITACIÓN

Tema: Servicio al Cliente

Dirigida por Dairo Álvarez Profesor de Uniremington

Julio 17 / 2024

Nombre de Asistentes	Firma de Asistentes
Sol Andocilla	
Samir Flórez	Samir Flórez
Laura Mora	Laura Mora M.
Angélica Gómez	Angélica Gómez S.
Nadia Montalvo	Nadia M.
Iván Jiménez	
Pier Medrano	Pier Medrano
Miguel Pérez	Miguel Pérez
Victor Vergara	Victor Vergara
Samuel Doria	
Jorge Pérez	Jorge Pérez
Maira Montes	Maira Montes M.
Jhair Pérez	Jhair Pérez
Juan Pablo López	Juan Pablo López
Mónica Escobar	
Kelly Orozco	Kelly Orozco
Jose Páez	Jose Páez

