



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA

Formato Entrega Documento Digital Repositorio Institucional

El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Repositorio Institucional

TÍTULO	Proyecto de resolutividad del servicio al cliente en las oficinas de atención presencial para la ciudad de Bogotá de la empresa Colsanitas S.A.		
SUBTÍTULO			
AUTOR(ES) Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	Hernández Hernández Abelino		
DIRECTOR Apellidos, Nombres	Diego Antonio Sierra Garavito		
PALABRAS CLAVE (Mínimo 3 y máximo 6)	Resolutividad		Matriz DOFA
	Servicio		
	Árbol de decisiones		
RESUMEN DEL CONTENIDO (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	Trabajo de grado que se propone dar solución a un problema que está afectado la calidad del servicio en la empresa Colsanitas, y que de alguna manera tiene impacto negativo en el posicionamiento estratégico de la organización. En la actualidad se evidencia una débil comunicación entre los canales atención al usuario “canal telefónico y presencial” y las áreas de apoyo que dan soporte para garantizar que los procesos se realicen efectivamente, dando como resultado el no cumplimiento de los indicadores de calidad y los objetivos estratégicos de las áreas que componen el From. (Hernandez, 2017)		

ILUSTRACIONES (Marque con una X si utilizo alguna de las opciones)	MAPAS		PLANOS
	RETRATOS		TABLAS O CUADROS X
	FOTOGRAFÍAS X		DIAGRAMAS X
	GRABACIONES		DIAPOSITIVAS
	OTROS:		

Autorizo (amos) a las Bibliotecas de la Universidad de Santo Tomás, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.