

UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE GESTIÓN



INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS DE GRADO

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN
LA CHIPERÍA HIJAS DE FELICIANA DE FARIÑA S.R.L, AÑO 2024

Autora: Liz Noelia Chaparro Vera

Tutor: Mg. Norma Beatriz Vega Sosa

Asunción – Paraguay

Año 2024



Transformación Digital para la Atención al Cliente en Chipería Hijas de Felician de
Fariña SRL, 2024

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo diseñar una estrategia de transformación digital para mejorar la atención al cliente en Chipería Hijas de Felician de Fariña SRL. Se analizó el estado actual de los procesos de atención, identificando áreas de mejora y oportunidades para implementar tecnologías digitales que optimicen la eficiencia y la experiencia del cliente. A través de encuestas y entrevistas a empleados y directivos, se identificaron las principales tecnologías digitales que podrían implementarse, tales como sistemas CRM, plataformas de gestión de pedidos y chatbots. Además, se destacó la importancia de la capacitación del personal para asegurar la adopción de estas herramientas. El estudio también subraya la necesidad de contar con una infraestructura adecuada y recursos financieros para llevar a cabo la transformación digital. Finalmente, se concluye que la digitalización mejorará la satisfacción del cliente y fortalecerá la competitividad de la empresa.

Palabras clave: Transformación digital, atención al cliente, infraestructura tecnológica, capacitación, satisfacción del cliente.

