



**Diseño del manual de estilo y procedimiento de atención al cliente para el canal de
WhatsApp en la migración de Infobip a Genesys en Alkomprar**

Angie Paola Eusse Flórez

Proyecto presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Carlos Andrés Mejía Larrea

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Económicas

Administrador de Empresas

Medellín, Antioquia

2026

Cita	(Eusse Flórez, 2026)
Referencia	Eusse Flórez, A. P. (2026). Diseño del manual de estilo y procedimiento de atención al cliente para el canal de WhatsApp en la migración de Infobip a Genesys en Alkomprar [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Contenido

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Planteamiento del problema	6
Antecedentes	7
Justificación	9
Objetivos	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Marco teórico	11
Experiencia del cliente	11
Servicio Omnicanal	12
Comunicación organizacional y Servicio al cliente	12
Gestión por procesos	13
Manuales de estilo y Protocolos de atención	13
Automatización e Inteligencia artificial en la atención al cliente	13
Metodología	14
Enfoque metodológico	16
Tipo de estudio	16
Técnicas e instrumentos	18
Resultados	18
Discusión	19
Conclusiones	19
Recomendaciones	19
Bibliografía	20

Lista De Tablas

TABLA 1.	19
MENSAJES ESTANDARIZADOS.	
TABLA 2.	32
INDICADORES DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CANAL DE WHATSAPP	

Lista de figuras

FIGURA 1.	24
FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y OFERTAS	
FIGURA 2.	25
FLUJOGRAMA DE VENTAS Y CRÉDITOS	
FIGURA 3.	27
FLUJOGRAMA DE CARTERA Y MEDIOS DE PAGO	
FIGURA 4.	28
FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN DE ENTREGA	
FIGURA 5.	29
FLUJOGRAMA DE GARANTÍAS.	
FIGURA 6.	31
FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN DE TIENDAS, HORARIOS Y PUNTOS DE VENTA.	
FIGURA 7.	32
FLUJOGRAMA DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS).	

RESUMEN

El presente proyecto tuvo como propósito diseñar un manual de comunicación y un procedimiento de atención para el canal de WhatsApp de Alkomprar, en la migración de la plataforma de atención de Infobip a Genesys. Esta iniciativa surgió de la necesidad de estandarizar la interacción con los clientes, optimizar los procesos de atención y garantizar una experiencia de servicio coherente, eficiente y alineada con los objetivos de la organización.

Metodológicamente, el proyecto se desarrolló bajo un enfoque aplicado y descriptivo, mediante el análisis de los procesos de atención al cliente, la identificación de lineamientos organizacionales, la revisión de políticas internas y la construcción de herramientas que permitieron definir criterios unificados de comunicación y gestión de solicitudes. Adicionalmente, se diseñaron flujogramas de atención para facilitar la parametrización de la nueva plataforma y fortalecer los procesos de automatización mediante inteligencia artificial.

Como resultado, se construyó un manual que establece pautas claras para la comunicación con los clientes, un procedimiento de atención estructurado que definió las rutas de gestión de los diferentes tipos de solicitudes y una propuesta de indicadores orientada al seguimiento y mejoramiento continuo del servicio. En conclusión, el proyecto aportó a la eficiencia operativa del área de Experiencia y Servicio al Cliente, fortaleció la calidad de la atención brindada a través de WhatsApp y apoyó el proceso de transición tecnológica hacia Genesys.

Palabras clave: Atención al cliente, Experiencia del cliente, WhatsApp, Genesys, Manual de estilo, Procedimiento de atención, Transformación digital.

ABSTRACT

The purpose of this project was to design a communication manual and a customer service procedure for Alkomprar's WhatsApp channel, in the migration of the customer service platform from Infobip to Genesys. This initiative arose from the need to standardize interaction with customers, optimize service processes, and guarantee a coherent, efficient service experience aligned with the organization's objectives.

Methodologically, the project was developed under an applied and descriptive approach, through the analysis of customer service processes, the identification of organizational guidelines, the review of internal policies, and the construction of tools that made it possible to define unified criteria for communication and request management. Additionally, service flowcharts were designed to facilitate the configuration of the new platform and strengthen automation processes through artificial intelligence.

As a result, a manual was developed that established clear guidelines for communication with customers, a structured service procedure that defined the management routes for different types of requests, and a proposal for indicators aimed at monitoring and continuously improving the service. In conclusion, the project contributed to the operational efficiency of the Customer Experience and Customer Service area, strengthened the quality of service provided through WhatsApp, and supported the technological transition to Genesys.

Keywords: Customer service, Customer experience, WhatsApp, Genesys, Communication style guide, Service procedure, Digital transformation.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la transformación digital ha cambiado la forma en que las organizaciones interactúan con sus clientes, haciendo que los canales digitales sean fundamentales para la atención y gestión de solicitudes. En este contexto, las empresas buscan optimizar sus procesos de servicio mediante herramientas tecnológicas que permitan ofrecer experiencias más ágiles, eficientes y alineadas con las expectativas de los usuarios.

Alkomprar, empresa perteneciente a Corbeta S.A., se encuentra desarrollando la migración de su plataforma de atención por WhatsApp desde Infobip hacia Genesys, como parte de un proceso de transformación tecnológica orientado a fortalecer las capacidades de atención del canal. Esta transición representa un cambio en la infraestructura tecnológica utilizada para gestionar las interacciones con los clientes, por lo que requiere una adecuada preparación de los procesos y lineamientos que acompañarán su implementación.

En respuesta a este contexto, el presente proyecto tiene como objetivo diseñar un manual de estilo de comunicación y un procedimiento de atención para el canal de WhatsApp de Alkomprar, complementados con flujogramas y lineamientos que faciliten la gestión de solicitudes y proporcionen una guía estructurada para la operación del canal. La propuesta busca establecer una base documental que facilite la aplicación de criterios comunes en la atención y sirva como apoyo para la operación del área de Experiencia y Servicio al Cliente durante la transición hacia la nueva plataforma.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La experiencia del cliente se ha convertido en un factor estratégico para las organizaciones, especialmente en aquellos canales digitales que permiten una interacción directa, rápida y permanente con los usuarios. En este contexto, los canales de atención como WhatsApp desempeñan un papel fundamental en la gestión de solicitudes, consultas, ventas y PQRS, por lo que resulta indispensable contar con procesos claramente definidos que orienten la gestión de los diferentes requerimientos y reduzcan variaciones en la atención.

En Alkomprar, el canal de WhatsApp constituye uno de los principales medios de comunicación con los clientes. La operación de este canal enfrenta el reto de mantener criterios consistentes en la gestión de las interacciones, particularmente ante el proceso de transición tecnológica que se está desarrollando. Para ello, resulta necesario definir criterios unificados de atención que orienten tanto las interacciones realizadas por asesores como aquellas gestionadas mediante inteligencia artificial.

La ausencia de lineamientos estandarizados puede generar diferencias en la forma de atender a los clientes, variaciones en los mensajes utilizados, inconsistencias en los procesos de validación y dificultades para garantizar una experiencia homogénea en todos los puntos de contacto. También puede ocasionar diferencias en los tiempos de respuesta, direccionamiento inadecuado de solicitudes y variaciones en la gestión de los casos, afectando la continuidad y calidad del proceso de atención.

Como consecuencia, la organización requiere documentar y estructurar un modelo de atención que establezca protocolos claros de comunicación, validación, gestión y cierre de solicitudes, permitiendo unificar criterios, optimizar la operación y establecer una referencia común para la actuación de los responsables del canal. En este sentido, la falta de un manual de estilo y de un procedimiento formal representa una oportunidad de mejora para organizar y documentar las actividades que intervienen en la atención.

Ante esta situación, surge la necesidad de diseñar un manual de estilo de comunicación y un procedimiento de atención para el canal de WhatsApp de Alkomprar, que sirvan como guía para la gestión de las interacciones con los clientes, permitan organizar los criterios y actividades asociados al servicio y contribuyan al cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos del área de Experiencia y Servicio al Cliente.

ANTECEDENTES

En los últimos años, las organizaciones han fortalecido sus estrategias de transformación digital con el propósito de mejorar la experiencia del cliente y optimizar sus procesos de atención. Como resultado, los canales digitales se han convertido en herramientas fundamentales para facilitar la comunicación entre las empresas y sus usuarios, permitiendo ofrecer una atención más ágil, accesible y eficiente.

Alkomprar es una cadena de retail colombiana especializada en la comercialización de tecnología, electrodomésticos, muebles, motocicletas y productos para el hogar. La compañía fue creada en el año 2003 en la ciudad de Medellín y hace parte de Colombiana de Comercio S.A. (Corbeta). Actualmente cuenta con presencia a nivel nacional, cobertura en más de 930 municipios y una red de 26 tiendas físicas distribuidas en diferentes regiones del país.

La organización tiene como misión ser la mejor opción en venta de electrodomésticos y tecnología a crédito, generando relaciones de valor con los clientes, basadas en un excelente servicio, ofreciendo cuotas accesibles y una amplia variedad de productos. Asimismo, busca diferenciarse por su compromiso con la comunidad, sus colaboradores y el medio ambiente.

Dentro de su estrategia de servicio, Alkomprar ha fortalecido diferentes canales de atención que permiten acompañar a los clientes antes, durante y después del proceso de compra. Entre estos canales, WhatsApp se ha consolidado como uno de los medios de contacto más importantes, facilitando la gestión de consultas, ventas asistidas, seguimiento de pedidos, solicitudes de crédito, garantías, PQRS y demás requerimientos relacionados con la experiencia del cliente. Adicionalmente, la organización promueve servicios como Crédito 20 Minutos, orientados a brindar soluciones ágiles y accesibles a sus usuarios.

Como parte de su proceso de mejora continua y transformación digital, Alkomprar se encuentra desarrollando la migración de su plataforma de atención por WhatsApp desde Infobip hacia Genesys. Esta iniciativa busca fortalecer la automatización de procesos, ampliar la disponibilidad del servicio, mejorar los tiempos de respuesta y optimizar la gestión de las interacciones mediante herramientas de inteligencia artificial y atención asistida por asesores.

Sin embargo, la implementación de una nueva plataforma requiere la definición de lineamientos claros que permitan garantizar una atención homogénea y alineada con los estándares de servicio de la organización. La necesidad de unificar criterios de comunicación, establecer protocolos de validación, definir rutas de atención y documentar procedimientos operativos evidencia la importancia de contar con herramientas que faciliten la estandarización de la experiencia del cliente en el canal de WhatsApp.

En este contexto, surge la necesidad de diseñar un manual de estilo de comunicación y un procedimiento de atención que sirvan como guía para la operación del canal, apoyen el proceso de migración hacia Genesys y contribuyan al fortalecimiento de la experiencia del cliente dentro de la estrategia de transformación digital de Alkomprar.

JUSTIFICACIÓN

La realización de este proyecto se justifica por la necesidad de contar con herramientas documentales que orienten y fortalezcan la gestión de la atención al cliente en el canal de WhatsApp de Alkomprar. En un entorno donde los clientes demandan respuestas rápidas, claras y consistentes, resulta fundamental contar con lineamientos de comunicación y procedimientos definidos que permitan facilitar una gestión organizada de las diferentes solicitudes y apoyar el cumplimiento de los estándares de servicio de la organización.

Actualmente, el canal de WhatsApp constituye uno de los principales medios de interacción entre Alkomprar y sus clientes, atendiendo solicitudes relacionadas con ventas, consultas, seguimiento de pedidos, garantías, PQRS y otros requerimientos. La diversidad de situaciones que pueden presentarse en este canal hace necesario disponer de una estructura que oriente la actuación de los colaboradores frente a cada tipo de solicitud. Adicionalmente, la implementación de herramientas de inteligencia artificial dentro del nuevo modelo de atención requiere procesos claramente definidos que faciliten la automatización de respuestas y la correcta articulación entre la atención automatizada y la atención realizada por asesores.

Desde el punto de vista organizacional, el proyecto permitirá establecer un manual de estilo de comunicación y un procedimiento de atención que sirvan como guía para los colaboradores involucrados en la operación. Esto contribuirá a facilitar la aplicación de criterios comunes, organizar la gestión de los diferentes tipos de solicitudes y apoyar la

continuidad del servicio. Asimismo, la documentación desarrollada podrá servir como insumo para la implementación y parametrización de los componentes de atención en Genesys, apoyando los objetivos de transformación digital y mejoramiento continuo de la organización.

Desde la perspectiva operativa, la documentación de los procesos permitirá definir flujos de atención, protocolos de validación, rutas de direccionamiento y mensajes estandarizados que favorezcan la eficiencia del servicio y reduzcan errores asociados a la gestión de las solicitudes. De igual manera, sentará las bases para futuras mediciones mediante indicadores que permitan evaluar el desempeño del canal y promover acciones de mejora continua.

Finalmente, desde el ámbito académico y formativo, este proyecto representa una oportunidad para aplicar conocimientos relacionados con gestión de procesos, experiencia del cliente, comunicación organizacional y mejora continua en un contexto empresarial real. Su desarrollo contribuye al fortalecimiento de competencias analíticas, organizacionales y de gestión, permitiendo generar una solución práctica que aporte valor tanto a la organización como al proceso de formación profesional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Estandarizar la comunicación y el proceso de atención al cliente en el canal de WhatsApp de Alkomprar mediante el diseño de un manual de estilo y un procedimiento de atención que definan lineamientos, mensajes y protocolos de servicio, con el fin de fortalecer la experiencia del cliente y apoyar la migración de la plataforma de atención de Infobip a Genesys.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y definir los lineamientos de comunicación que orientarán la interacción con los clientes a través del canal de WhatsApp, estableciendo un lenguaje corporativo, cercano y alineado con los estándares de servicio de Alkomprar.

- Estructurar el procedimiento de atención para los diferentes tipos de solicitudes gestionadas en el canal de WhatsApp, definiendo las etapas de validación, gestión, direccionamiento y cierre de las interacciones con los clientes.
- Identificar las necesidades de estandarización del proceso de atención por WhatsApp derivadas de la migración de la plataforma de Infobip a Genesys, con el fin de establecer lineamientos que contribuyan a la optimización del servicio y la experiencia del cliente.
- Diseñar flujogramas de atención que permitan estandarizar la gestión de las solicitudes y sirvan como guía para la atención realizada por asesores y herramientas de automatización.
- Proponer indicadores de gestión orientados al seguimiento de la experiencia y satisfacción del cliente, que faciliten la evaluación del desempeño del canal y el mejoramiento continuo del servicio.

MARCO TEÓRICO

La gestión de la experiencia del cliente en los canales digitales se fundamenta en diversos enfoques teóricos relacionados con la comunicación organizacional, la omnicanalidad, la gestión por procesos y la automatización de la atención. En un contexto de transformación digital, estos conceptos adquieren especial relevancia para las organizaciones que buscan ofrecer experiencias consistentes, eficientes y orientadas a la satisfacción del cliente. Por ello, el presente marco teórico aborda los principales fundamentos conceptuales que sustentan el diseño de un manual de estilo de comunicación y un procedimiento de atención para el canal de WhatsApp de Alkomprar, en el marco de la migración de la plataforma Infobip a Genesys.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La experiencia del cliente es la percepción que una persona construye a partir de sus interacciones con una empresa antes, durante y después de una compra. Esta experiencia influye directamente en la satisfacción, la confianza y la fidelización del cliente, por lo que hoy en día las organizaciones buscan mejorar continuamente sus procesos de atención (ADA, 2022).

En Alkomprar, la experiencia del cliente es especialmente importante en canales digitales como WhatsApp, donde se gestionan consultas, PQRS, garantías y solicitudes. Por ello, es fundamental estandarizar la atención para garantizar respuestas claras, consistentes y de calidad, fortaleciendo así el servicio y la percepción de la empresa.

SERVICIO OMNICAL

La omnicanalidad es una estrategia que integra los diferentes canales de comunicación y atención de una empresa para ofrecer una experiencia uniforme y continua al cliente, a diferencia de la multicanalidad, donde los canales funcionan de manera independiente. Esta estrategia responde a la necesidad actual de los clientes de interactuar con las organizaciones a través de múltiples medios como tiendas físicas, sitios web, redes sociales, correo electrónico o WhatsApp, esperando siempre una atención coherente y consistente (Universidad Cooperativa de Colombia, 2024). En Alkomprar, WhatsApp es uno de los principales canales de atención para gestionar consultas de productos, créditos, cartera, garantías y PQRS, por lo que es fundamental que esté alineado con los demás puntos de contacto. La migración de Infobip a Genesys fortalece esta estrategia al mejorar la integración de procesos, la trazabilidad de las interacciones y la calidad del servicio al cliente.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SERVICIO AL CLIENTE

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual una empresa transmite información de forma interna y externa, siendo fundamental en el servicio al cliente para generar confianza, claridad y satisfacción. Una comunicación efectiva permite que el cliente comprenda mejor la información y tenga una experiencia positiva, mientras que la falta de claridad puede generar confusión y afectar la calidad del servicio (ADA, 2022). En Alkomprar, donde se gestionan consultas sobre productos, créditos, garantías y PQRS a través de canales como WhatsApp, la estandarización de la comunicación es clave para asegurar respuestas consistentes, mejorar la atención y facilitar la implementación de herramientas como Genesys.

GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es un enfoque que permite organizar y mejorar las actividades de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente. Su propósito es identificar, documentar y optimizar los procesos que generan valor, contribuyendo a la reducción de

errores, la estandarización de actividades y la mejora de los tiempos de respuesta (Mallar, 2010). En la atención al cliente, facilita la definición de responsabilidades y rutas de atención claras (Mallar, 2010). En Alkomprar, la documentación de los procesos de atención por WhatsApp permite gestionar de forma más eficiente solicitudes relacionadas con ventas, créditos, cartera, garantías, PQRS e información general.

MANUALES DE ESTILO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Los manuales de estilo establecen lineamientos para garantizar una comunicación clara, coherente y alineada con la identidad de la organización. En el servicio al cliente, permiten estandarizar aspectos como el tono, el lenguaje y las respuestas frecuentes. Por su parte, los protocolos de atención definen los procedimientos y responsabilidades que deben seguir los colaboradores durante la gestión de solicitudes. La implementación conjunta de ambos documentos contribuye a brindar una atención uniforme, profesional y orientada a la satisfacción del cliente (ADA, 2022).

AUTOMATIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La automatización y la inteligencia artificial son herramientas que permiten mejorar la eficiencia de los procesos de atención al cliente mediante la gestión rápida de consultas y solicitudes. Tecnologías como los chatbots ayudan a responder preguntas frecuentes, reducir tiempos de respuesta y optimizar recursos. Sin embargo, algunas situaciones requieren la intervención de asesores humanos, por lo que muchas organizaciones implementan modelos híbridos de atención (SEIDOR, 2023). Para Alkomprar, la migración de Infobip a Genesys representa una oportunidad para fortalecer la automatización, mejorar la gestión de interacciones y optimizar la experiencia del cliente.

METODOLOGÍA

La metodología de este proyecto se basa en un enfoque aplicado y descriptivo orientado al diseño de un manual de estilo de comunicación y un procedimiento de atención para el canal de WhatsApp de Alkomprar, con el fin de estandarizar la interacción con los clientes y apoyar la migración de la plataforma Infobip a Genesys. Para ello, se realizó un diagnóstico de los

procesos actuales de atención, la recopilación de información y lineamientos organizacionales, el diseño de procedimientos y flujogramas para los diferentes tipos de solicitudes, y la validación de la propuesta con el área de Experiencia y Servicio al Cliente. Este proceso permitió desarrollar una herramienta práctica y alineada con las necesidades de la organización, contribuyendo a la mejora de la atención y la experiencia del cliente.

ENFOQUE METODOLÓGICO

El proyecto se desarrolla bajo un enfoque aplicado y descriptivo, dado que está orientado a la construcción de una solución práctica para una necesidad identificada dentro de la organización. A partir del análisis de los procesos actuales de atención al cliente en el canal de WhatsApp, se busca diseñar lineamientos de comunicación y procedimientos estandarizados que contribuyan a mejorar la experiencia del cliente y apoyar el proceso de migración de la plataforma de atención de Infobip a Genesys. Este enfoque permite comprender la situación actual, identificar oportunidades de mejora y proponer herramientas que fortalezcan la calidad del servicio.

TIPO DE ESTUDIO

El estudio es de tipo descriptivo–propositivo, ya que busca analizar las características del proceso de atención actual y, a partir de ello, diseñar una propuesta de mejora representada en un manual de estilo de comunicación, procedimientos de atención y flujogramas para la gestión de solicitudes. No se pretende comprobar hipótesis ni realizar experimentos, sino desarrollar una herramienta organizacional que permita estandarizar la comunicación con los clientes, optimizar los procesos de atención y fortalecer la experiencia de servicio en el canal de WhatsApp de Alkomprar.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para el desarrollo del proyecto se emplearon diferentes técnicas e instrumentos de recolección y análisis de información, entre los que se destacan reuniones de trabajo con el área de Experiencia y Servicio al Cliente, revisión de documentación institucional relacionada con atención al cliente y tratamiento de datos personales, análisis de los procesos actuales de atención y elaboración de diagramas de flujo para la representación de los

procedimientos. Adicionalmente, se utilizaron herramientas de documentación y diseño para la construcción del manual de estilo, los procedimientos de atención y los flujogramas propuestos.

DIAGNÓSTICO DEL PROCESO ACTUAL

En esta fase se realizó una revisión del proceso de atención al cliente a través del canal de WhatsApp de Alkomprar, identificando la forma en que se gestionaban las diferentes solicitudes y los principales retos asociados a la comunicación con los clientes. Asimismo, se analizaron oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización de respuestas, la experiencia del cliente y la migración de la plataforma de atención de Infobip a Genesys.

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y LINEAMIENTOS

Durante esta etapa se recopiló información mediante reuniones con los responsables del área de Experiencia y Servicio al Cliente, así como documentación institucional relacionada con políticas de atención, tratamiento de datos personales, gestión de PQRS y lineamientos de servicio. Esta información permitió definir los criterios necesarios para la construcción del manual y los procedimientos de atención.

DISEÑO DEL MANUAL DE ESTILO Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Con base en la información recopilada, se diseñó un manual de estilo de comunicación orientado a estandarizar la interacción con los clientes a través de WhatsApp. Adicionalmente, se documentaron los procedimientos de atención para las principales tipologías de solicitudes, definiendo lineamientos de comunicación, mensajes estandarizados y buenas prácticas de servicio.

ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS DE ATENCIÓN

En esta fase se construyeron los flujogramas correspondientes a los diferentes procesos de atención identificados, incluyendo ventas, PQRS, garantías, créditos, cartera, información general y puntos de venta. Estos diagramas permiten representar de manera gráfica las actividades, decisiones y responsables involucrados en cada proceso, facilitando su comprensión y estandarización.

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Finalmente, la propuesta desarrollada fue revisada con el área de Experiencia y Servicio al Cliente con el fin de verificar su pertinencia y alineación con las necesidades de la organización. Las observaciones y recomendaciones obtenidas durante este proceso fueron consideradas para realizar ajustes y fortalecer la versión final del manual y los procedimientos diseñados.

RESULTADOS

Como resultado del desarrollo del proyecto, se elaboró una propuesta preliminar de Manual de Estilo de Comunicación y Procedimiento de Atención para el canal de WhatsApp de Alkomprar, orientada a estandarizar la comunicación con los clientes y apoyar el proceso de migración de la plataforma de atención de Infobip a Genesys.

El manual incorpora lineamientos relacionados con el tono de comunicación, la estructura de los mensajes, los protocolos de atención y las respuestas estandarizadas para los diferentes tipos de solicitudes. Como ejemplo, en la Tabla 1 se presenta un fragmento correspondiente a los mensajes estandarizados definidos para orientar la interacción de los asesores con los clientes.

Tabla 1.

Mensajes estandarizados.

Nota. Elaboración propia.

Situación	Mensaje sugerido
Bienvenida	¡Hola! 😊 Te damos la bienvenida a Alkomprar. Mi nombre es [Nombre del asesor] y estaré acompañándote durante esta atención. ¿En qué puedo ayudarte hoy?
Validación	Para continuar con tu solicitud y proteger tu información personal, por favor compártenos tu número de documento de identidad. 🔒
Actualización de datos	Antes de continuar, por favor confirma los siguientes datos: • Número de celular, Número de cédula. • Correo electrónico, Nombre completo. Esto nos permitirá brindarte una mejor atención. 😊
Espera	Estamos validando la información de tu solicitud. ⌚ Gracias por tu paciencia. En unos momentos continuaremos con tu atención.

Transferencia de area	Tu solicitud requiere la gestión de un área especializada. Estamos direccionando tu caso al equipo correspondiente para brindarte la mejor solución posible. 😊
Información no disponible	En este momento no contamos con la información necesaria para dar respuesta a tu solicitud. Estamos realizando las validaciones correspondientes y te informaremos cualquier novedad tan pronto sea posible. Gracias por tu comprensión. 😊
Cliente inconforme	Lamentamos los inconvenientes presentados. 😞 Entendemos tu situación y queremos ayudarte a encontrar una solución. Permítenos revisar tu caso para brindarte la atención adecuada.
Registro PQRS	Tu solicitud ha sido registrada exitosamente. ✅ El área responsable realizará la gestión correspondiente y recibirás respuesta dentro de los tiempos establecidos por la compañía.
Solicitud en gestión.	Tu caso continúa en proceso de validación y gestión. Estamos trabajando para darte una respuesta lo más pronto posible. 😊

	Gracias por tu paciencia.
Solución de la solicitud.	Hemos gestionado tu solicitud exitosamente. ✅ Esperamos haber resuelto tu requerimiento de manera satisfactoria.¿Hay algo más en lo que podamos ayudarte?
Encuesta de satisfacción.	Tu opinión es muy importante para nosotros. ★ Te invitamos a responder nuestra encuesta de satisfacción para seguir mejorando nuestro servicio.
Cierre	Gracias por comunicarte con Alkomprar. 😊 Ha sido un gusto atenderte.Recuerda que estamos disponibles para ayudarte cuando lo necesites. ¡Que tengas un excelente día! ✨

La estandarización de los mensajes permite que los asesores mantengan un lenguaje claro, respetuoso y coherente con la identidad de Alkomprar, contribuyendo a ofrecer una atención homogénea y a reducir diferencias en la comunicación con los clientes.

La propuesta incluye lineamientos de comunicación, mensajes estandarizados, protocolos de atención y criterios de servicio para los diferentes tipos de solicitudes gestionadas a través del canal, entre ellas ventas, PQRS, garantías, créditos, cartera, información general y puntos de venta. Asimismo, se diseñaron flujogramas que representan las rutas de atención y facilitan la comprensión de los procesos por parte de los colaboradores.

Como muestra del contenido desarrollado la figura 1 muestra el flujograma correspondiente al procedimiento de Información de productos y ofertas, el cual describe la secuencia de actividades que debe seguir el asesor para atender este tipo de requerimientos a través del canal de WhatsApp.

La figura 2 muestra el flujograma del procedimiento de Ventas y Créditos, el cual representa la secuencia de actividades que deben seguir los asesores para atender este tipo de solicitudes de manera estandarizada y garantizar una gestión eficiente del proceso.

La figura 3 muestra el flujograma del procedimiento de Cartera y Medios de Pago, el cual representa la secuencia de actividades que deben seguir los asesores para atender consultas relacionadas con el estado de cartera, valores pendientes y medios de pago disponibles.

La figura 4 muestra el flujograma del procedimiento de Información de Entrega, el cual representa la secuencia de actividades que deben seguir los asesores para atender consultas relacionadas con el estado de los pedidos, tiempos de entrega y novedades logísticas.

La figura 5 muestra el flujograma del procedimiento de Garantías, el cual representa la secuencia de actividades que deben seguir los asesores para atender solicitudes relacionadas con las garantías de productos adquiridos en la compañía.

La figura 6 muestra el flujograma del procedimiento de Información de Tiendas, Horarios y Puntos de Venta, el cual representa la secuencia de actividades que deben seguir los asesores para atender consultas relacionadas con la ubicación, horarios, servicios y datos de contacto de las tiendas y puntos de venta de Alkomprar.

La figura 7 muestra el flujograma del procedimiento de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), el cual representa la secuencia de actividades que deben seguir los asesores para atender, gestionar, hacer seguimiento y dar cierre a este tipo de solicitudes.

FIGURA 1.

flujograma de Información de productos y ofertas

Nota. Elaboración propia.

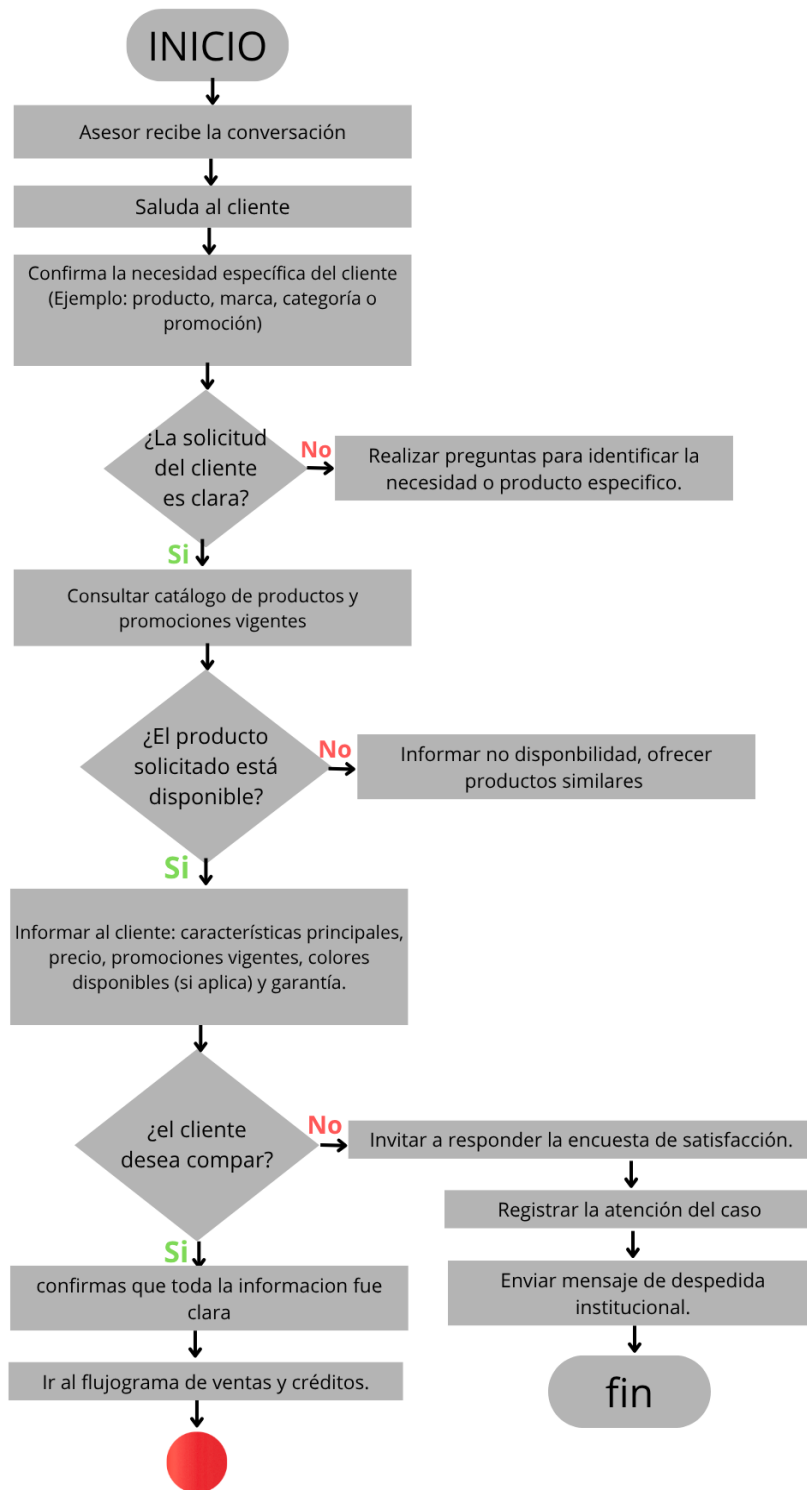
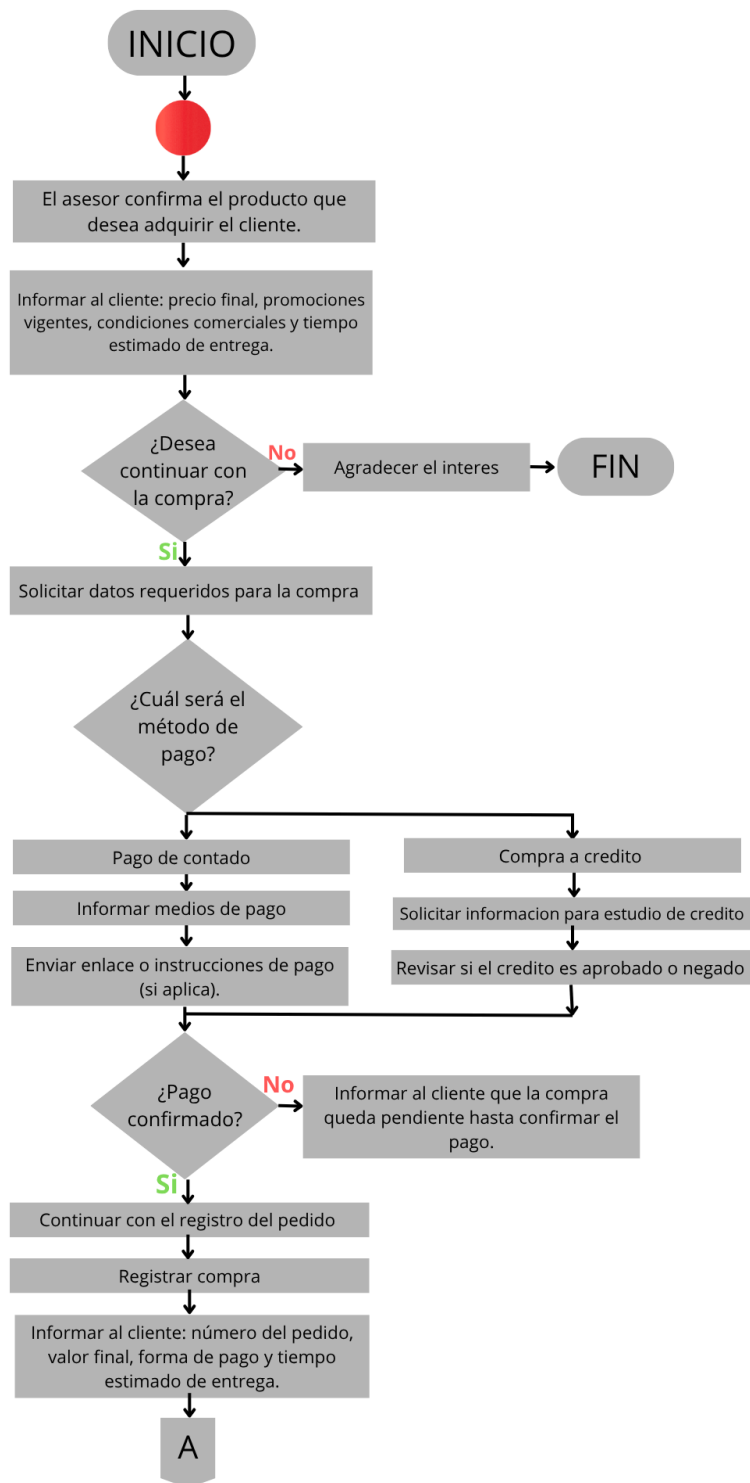


FIGURA 2.

flujograma de Ventas y Créditos

Nota. Elaboración propia.



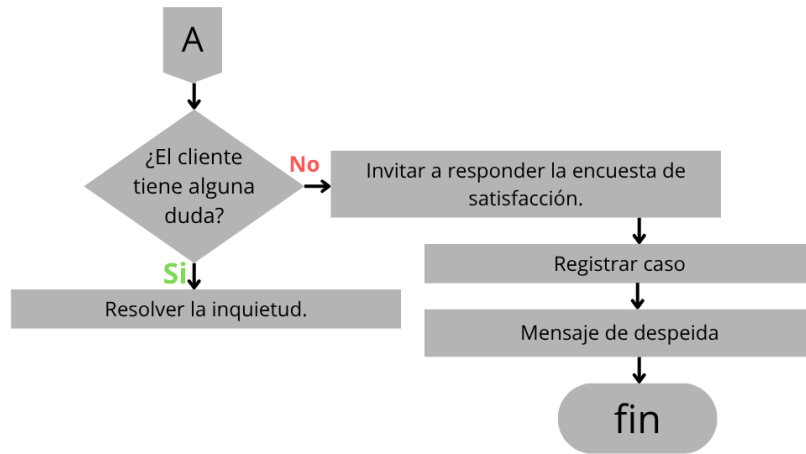


FIGURA 3.

flujograma de Cartera y Medios de Pago

Nota. Elaboración propia.

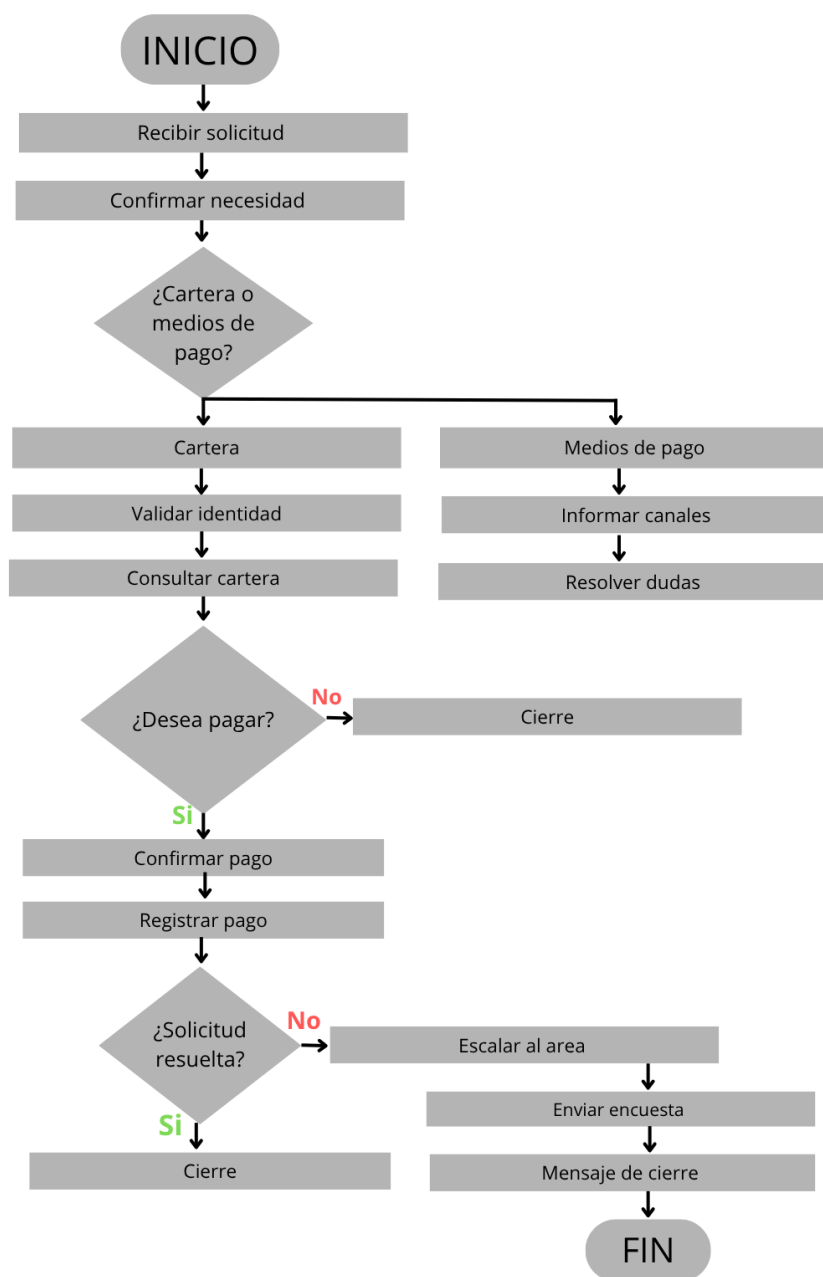


FIGURA 4.

flujograma de información de entrega

Nota. Elaboración propia.

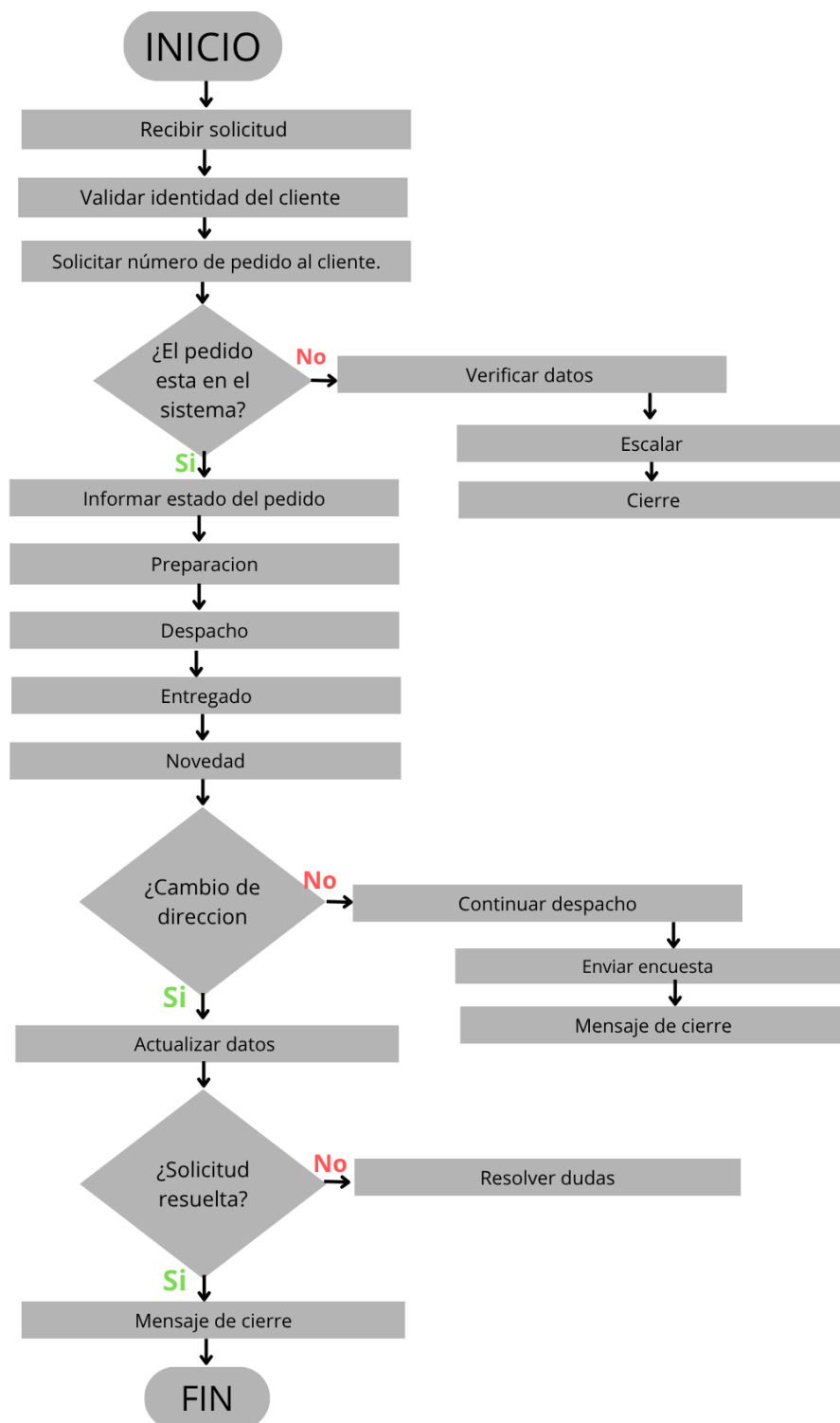
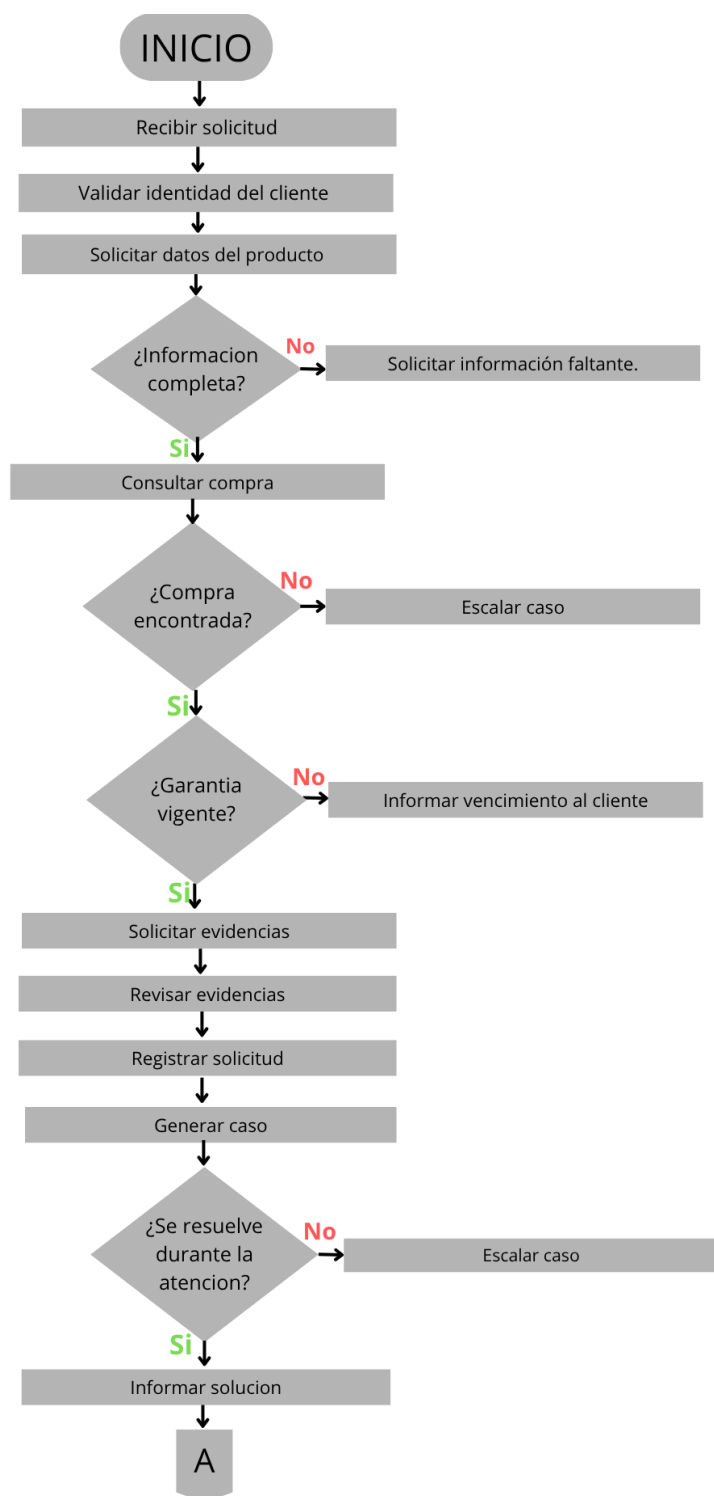


FIGURA 5.

flujograma de garantías.

Nota. Elaboración propia.



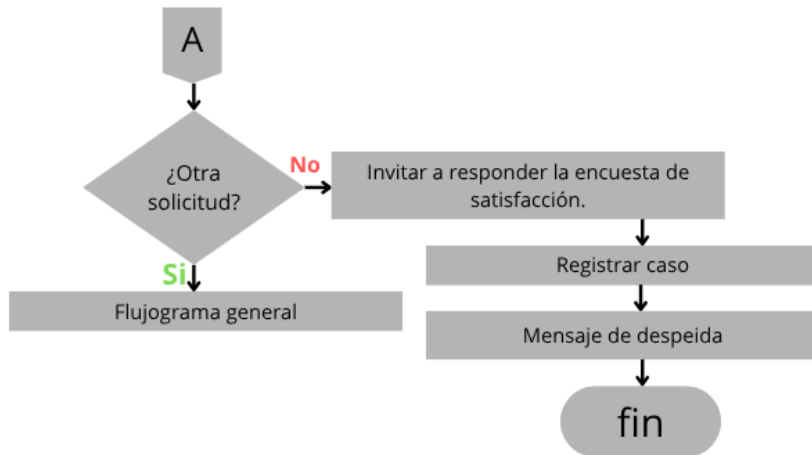


FIGURA 6.

flujograma de información de tiendas, horarios y puntos de venta.

Nota. Elaboración propia.

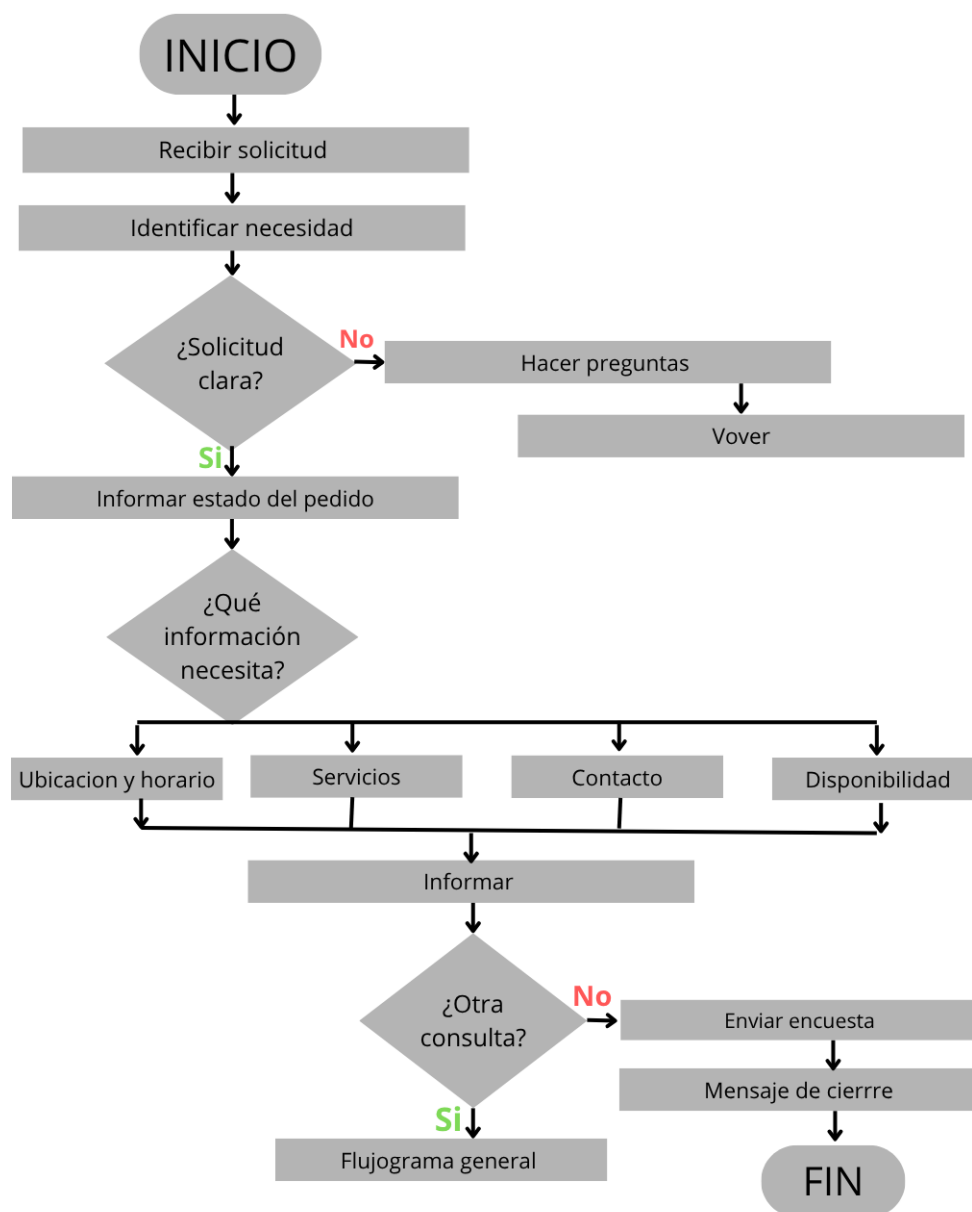
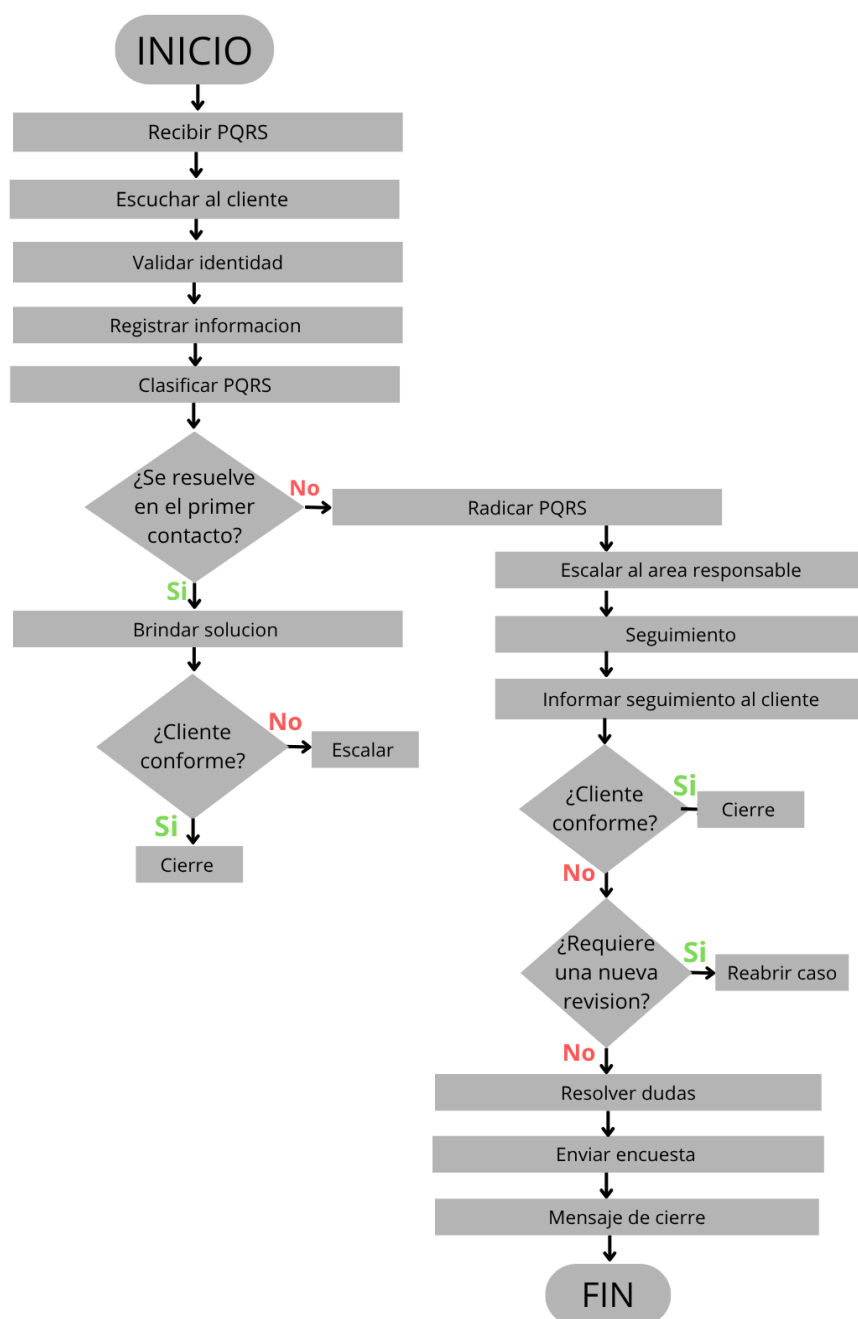


FIGURA 7.

flujograma de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Nota. Elaboración propia.



Adicionalmente, se diseñó un conjunto de indicadores de gestión y seguimiento con el propósito de evaluar aspectos relacionados con la satisfacción del cliente, los tiempos de respuesta, el cumplimiento de los procedimientos y la calidad de la atención. La Tabla 2 presenta los indicadores definidos, los cuales constituyen una herramienta para monitorear el desempeño del proceso, facilitar el seguimiento a la implementación del manual y apoyar la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio. En conjunto, estos indicadores complementan el manual de estilo y los procedimientos de atención, proporcionando mecanismos para evaluar la efectividad de la propuesta y contribuir al fortalecimiento de la gestión del canal de WhatsApp en Alkomprar.

Tabla 2.

Indicadores de gestión y seguimiento del canal de WhatsApp

Nota. Elaboración propia.

Indicador	Objetivo	Fórmula	Meta	Frecuencia
Nivel de satisfacción del cliente (CSAT)	Medir la satisfacción de los clientes respecto a la atención recibida.	$(\text{Número de clientes satisfechos} / \text{Total de encuestas respondidas}) \times 100$	$\geq 90 \%$	Mensual
Tiempo promedio de primera respuesta	Medir el tiempo transcurrido desde que el cliente inicia la conversación hasta recibir la primera respuesta de la IA o del asesor.	$\text{Tiempo total de primeras respuestas} / \text{Total de conversaciones atendidas}$	$\leq 1 \text{ minuto}$	Semanal y mensual
Tiempo promedio de resolución	Medir el tiempo requerido para resolver completamente una solicitud.	$\text{Tiempo total de resolución} / \text{Total de solicitudes gestionadas}$	Según el tipo de solicitud	Mensual
Porcentaje de solicitudes resueltas en el primer contacto (FCR)	Determinar cuántas solicitudes son solucionadas sin necesidad de contactos adicionales.	$(\text{Solicitudes resueltas en el primer contacto} / \text{Total de solicitudes atendidas}) \times 100$	$\geq 80 \%$	Mensual
Porcentaje de atención automatizada	Medir la participación de la inteligencia	$(\text{Solicitudes atendidas por IA} / \text{Total de}$	60 %	Mensual

	artificial en la atención de clientes.	solicitudes recibidas) $\times 100$		
Porcentaje de escalamiento a asesor	Medir el volumen de interacciones que requieren intervención humana.	(Solicitudes transferidas a asesor / Total de solicitudes recibidas) $\times 100$	40 %	Mensual
Cumplimiento de tiempos de atención	Verificar el cumplimiento de los tiempos definidos para la gestión de solicitudes.	(Solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido / Total de solicitudes atendidas) $\times 100$	≥ 95 %	Mensual
Porcentaje de PQRS gestionadas dentro del tiempo establecido	Evaluar el cumplimiento de los tiempos de respuesta para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	(PQRS respondidas dentro del tiempo establecido / Total de PQRS recibidas) $\times 100$	100 %	Mensual
Tasa de abandono de conversaciones	Medir la cantidad de clientes que abandonan la conversación antes de recibir una solución.	(Conversaciones abandonadas / Total de conversaciones iniciadas) $\times 100$	≤ 5 %	Mensual

Índice de calidad de atención	Evaluar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual de comunicación y atención. Se consideran aspectos como: uso adecuado del saludo, validación de identidad, aplicación del lenguaje corporativo, claridad de la información suministrada y aplicación del cierre estandarizado.	Lista de verificación de auditoría de calidad	≥ 95 %	Mensual (auditorías de calidad)
-------------------------------	---	---	--------	---------------------------------

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos mediante el desarrollo del manual de estilo de comunicación y del procedimiento de atención para el canal de WhatsApp de Alkomprar evidencian que la propuesta responde a la necesidad identificada al inicio del proyecto de estandarizar los procesos de atención durante la migración de la plataforma Infobip a Genesys. La consolidación de lineamientos de comunicación, procedimientos, flujogramas e indicadores permitió estructurar un modelo de atención orientado a fortalecer la calidad del servicio y proporcionar una guía clara para la gestión de las diferentes solicitudes de los clientes. Un hallazgo relevante fue que la estandarización no se limita únicamente a la forma de comunicación con el cliente, sino que también requiere definir criterios para la validación, gestión, direccionamiento y cierre de las solicitudes.

Al contrastar estos resultados con el marco teórico, se observa que la propuesta se encuentra alineada con los principios de la omnicanalidad, ya que busca ofrecer una atención uniforme y coherente a través del canal de WhatsApp, manteniendo criterios estandarizados en la comunicación, los tiempos de respuesta y la gestión de cada proceso. Este resultado coincide con lo planteado por Melero, Sese, & Verhoef (2016), quienes destacan la importancia de gestionar de manera coherente los diferentes puntos de contacto que intervienen en la experiencia del cliente. Aunque el proyecto se enfoca en un único canal de atención, el manual establece las bases para que la experiencia del cliente sea consistente y pueda integrarse de manera adecuada con los demás canales de servicio de la organización.

De igual manera, el manual evidencia la aplicación de los principios de la comunicación organizacional al definir un lenguaje institucional, un tono de comunicación y protocolos que orientan la interacción entre los asesores y los clientes. La existencia de criterios unificados favorece la claridad de la información suministrada, disminuye las diferencias en la atención y fortalece la imagen de la organización, permitiendo que todos los colaboradores desarrollen sus funciones bajo un mismo estándar de servicio. Este resultado guarda relación con Meyer y Schwager (2007), quienes señalan que la experiencia del cliente se construye a partir de las diferentes interacciones y puntos de contacto con la organización, por lo que la consistencia en la comunicación constituye un elemento relevante para su gestión.

Por otra parte, la estructuración de procedimientos y flujogramas refleja la aplicación del enfoque de gestión por procesos, al documentar de manera organizada las actividades, responsabilidades y secuencia de cada tipo de solicitud. Esta organización facilita la comprensión de los procesos, promueve una ejecución más eficiente de las actividades y contribuye a reducir reprocesos y variaciones en la prestación del servicio, aspectos que resultan fundamentales en procesos de transformación tecnológica como la implementación de Genesys.

Asimismo, la incorporación de indicadores de seguimiento permite establecer mecanismos para evaluar el desempeño de los procesos de atención y apoyar el mejoramiento continuo del servicio. Esto representa un valor agregado para la organización, ya que no sólo se diseñó un documento operativo, sino una herramienta de gestión que facilitará el monitoreo de la calidad de la atención y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la experiencia

del cliente. No obstante, estos indicadores fueron propuestos, pero no implementados durante el desarrollo del proyecto, por lo que sus efectos sobre el desempeño del canal aún no pueden ser comprobados.

Una limitación del proyecto corresponde a su alcance, debido a que la propuesta se concentró en el diseño del manual, el procedimiento, los flujogramas y los indicadores, sin incluir una etapa de implementación y medición de resultados. Por esta razón, no es posible afirmar que la propuesta haya generado mejoras comprobadas en la satisfacción de los clientes, los tiempos de respuesta o la eficiencia del canal. Asimismo, al centrarse en WhatsApp, los resultados no pueden generalizarse directamente a los demás canales de atención de la organización.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten concluir que el manual desarrollado constituye una herramienta pertinente para apoyar la transformación del canal de WhatsApp de Alkomprar. La propuesta integra los conceptos desarrollados en el marco teórico y los lleva a un contexto organizacional real mediante procedimientos estandarizados, lineamientos de comunicación y mecanismos de seguimiento que favorecen la eficiencia operativa, la uniformidad en la atención y la mejora continua del servicio. De esta manera, el proyecto aporta una base documental que puede ser validada y fortalecida durante futuras etapas de implementación y seguimiento dentro del área de Experiencia y Servicio al Cliente.

CONCLUSIONES

El desarrollo del presente proyecto permitió identificar la necesidad de estandarizar la comunicación y los procesos de atención al cliente en el canal de WhatsApp de Alkomprar, especialmente en el contexto de la migración de la plataforma de atención de Infobip a Genesys. La ausencia de lineamientos unificados representaba un reto para garantizar una experiencia consistente y homogénea para los clientes. A partir de esta necesidad, se definieron lineamientos de comunicación orientados a establecer un lenguaje corporativo, cercano y coherente con los estándares de servicio de la organización.

A partir de la información recopilada con el área de Experiencia y Servicio al Cliente, fue posible diseñar una propuesta preliminar de manual de estilo de comunicación y procedimiento de atención que establece lineamientos, protocolos y criterios orientados a

fortalecer la calidad del servicio y la experiencia del cliente. Asimismo, el procedimiento permite organizar las etapas de validación, gestión, direccionamiento y cierre de las diferentes solicitudes atendidas a través del canal.

Adicionalmente, la elaboración de flujogramas e indicadores de seguimiento permitió estructurar una base documental que facilita la comprensión de los procesos, la capacitación de futuros colaboradores y el control de la gestión realizada a través del canal de WhatsApp. Los flujogramas permiten representar de manera secuencial las actividades asociadas a las principales solicitudes, mientras que los indicadores propuestos constituyen una base para el seguimiento posterior del desempeño del canal y de la experiencia del cliente.

La identificación de las necesidades asociadas a la migración de Infobip a Genesys permitió establecer lineamientos orientados a apoyar la transición hacia la nueva plataforma y a organizar la gestión de las interacciones entre los asesores y las herramientas de automatización.

Desde el ámbito académico, el proyecto permitió aplicar conocimientos relacionados con servicio al cliente, gestión por procesos, comunicación organizacional y mejora continua, contribuyendo al desarrollo de competencias profesionales orientadas a la solución de necesidades reales dentro de una organización.

Finalmente, los resultados obtenidos corresponden a una propuesta inicial que podrá ser ajustada y fortalecida posteriormente de acuerdo con los procesos de validación, implementación y mejora continua que adelante la organización. Una limitación del proyecto fue que la propuesta no fue implementada ni evaluada mediante una medición comparativa de sus resultados, por lo que no es posible determinar en esta etapa su impacto sobre la satisfacción del cliente, los tiempos de respuesta o el desempeño del canal.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar la validación formal del manual de estilo y del procedimiento de atención con las diferentes áreas involucradas en la gestión de solicitudes de clientes, con el fin de garantizar que los lineamientos definidos respondan a las necesidades operativas de la organización.

Asimismo, se sugiere establecer revisiones periódicas del manual, al menos cada seis meses, para asegurar su actualización frente a cambios en los procesos, requerimientos normativos, estrategias de servicio o funcionalidades incorporadas en la plataforma Genesys.

Se recomienda implementar procesos de capacitación para los colaboradores responsables de la atención al cliente, con el propósito de garantizar la apropiación de los lineamientos definidos y promover la estandarización de las interacciones con los usuarios.

Adicionalmente, se aconseja realizar seguimiento permanente a los indicadores propuestos para evaluar la efectividad de los procesos de atención, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del cliente en el canal de WhatsApp.

Finalmente, se recomienda continuar explorando las capacidades de automatización e inteligencia artificial disponibles en Genesys para optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la disponibilidad del servicio y complementar la atención brindada por los asesores humanos.

BIBLIOGRAFÍA

ADA. (2022). *Manual de experiencia del cliente*.
<https://adaimpact.lu/sites/default/files/2022-04/Manual%20de%20experiencia%20de%20cliente.pdf>

Colombiana de Comercio S. A. (s. f.). *Alkomprar*. <https://www.alkomprar.com/>

Colombiana de Comercio S. A. (s. f.). *Tratamiento de datos personales*.
<https://www.alkomprar.com/politicas/tratamiento-datos-personales>

Congreso de la República de Colombia. (2012, 17 de octubre). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Departamento Administrativo de la Función Pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*, 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

SEIDOR. (2023, 13 de diciembre). *La inteligencia artificial aplicada al servicio al cliente*.
<https://www.seidor.com/es-cl/blog/la-inteligencia-artificial-aplicada-al-servicio-al-cliente>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2024, 4 de marzo). *Omnicanalidad: Estrategia, gestión y experiencia del consumidor en Colombia*. <https://ucc.edu.co/investigacion->

[sinfoni/sala-de-conocimiento/Paginas/Omnicanalidad-estrategia,-gesti%C3%B3n-y-experiencia-del-consumidor-en-Colombia.aspx](#)

Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85(2), 116–126.

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). *Fundamentals of business process management*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-33143-5>

Melero, I., Sese, F. J., & Verhoef, P. C. (2016). Recasting the customer experience in today's omni-channel environment. *Universia Business Review*, (50), 18–37. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43345993001>

Parasuraman, B. A. (1999). El papel de la tecnología en la prestación de servicios y el logro de la excelencia en el marketing. *Escuela de Organización Industrial*.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

Warner, K. S. R., & Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326–349.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64–80.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

