

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y RELACIONES  
INTERNACIONALES**



“Implementación del E-Commerce para la mejora de la calidad del servicio a los  
clientes en la empresa Dos Columnas S.A.C.”

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**AUTOR**

Salazar Monzón, Leyla Michele

**ASESOR**

Cosío Cardenas, Juan Alfredo

**LIMA-PERU  
2020**

## RESUMEN

Este trabajo de investigación cuyo título es “Implementación del E-Commerce para la Mejora de la Calidad del Servicio a los clientes referida a la empresa Dos Columnas S.A.C.”, que permitirá a la empresa brindar los servicios de forma más rápida y eficiente, convirtiéndose en una organización más competitiva en el mercado, minimizando tiempo, satisfaciendo de esta forma a los clientes en el mercado externo.

La Empresa Dos Columnas S.A.C. es una entidad jurídica dedicada a la producción, comercialización y exportación de metales preciosos, considerándose desde su extracción hasta su destino final del producto. Cuenta con una amplia experiencia de 13 años, generando fuentes de empleo, contribuyendo de esta manera con las políticas macroeconómicas y exportando los minerales requeridos a importantes refinerías de Dubai e India. Contamos con sucursales en Chile, Dubai, India, Italia y Estados Unidos.

Tal como ocurre en todo proceso de investigación, nuestra investigación se inicia con los actos de observación e identificación del problema, que se ha manifestado con tendencias crecientes en la deficiente calidad del servicio brindado. Por tal razón, nuestra preocupación es generar mayor satisfacción en los clientes a través de un eficiente servicio en la empresa de referencia.

Finalmente, se tuvo en cuenta, que las conclusiones arribadas nos indicaron que, evidentemente los planteamientos y propuestas realizadas en nuestros análisis se relacionan con los objetivos trazados: mejorar la calidad del servicio para satisfacer al cliente.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Clientes, Comercio Electrónico.

## ABSTRACT

This research work whose title is “Implementation of E-Commerce for the Improvement of Customer Service Quality referred to the company Dos Columnas SAC”, which will allow the company to provide services more quickly and efficiently, becoming a most competitive organization in the market, minimizing time, thus satisfying customers in the external market.

The Company Dos Columnas S.A.C. It is a legal entity dedicated to the production, marketing and export of precious metals, considering from its extraction to its final destination of the product. He has extensive experience of 13 years, generating sources of employment, contributing in this way with macroeconomic policies and exporting the required minerals to important refineries in Dubai and India. We have branches in Chile, Dubai, India, Italy and the United States.

As in any investigation process, our investigation begins with the acts of observation and identification of the problem, which has manifested itself with increasing trends in the poor quality of the service provided. For this reason, our concern is to generate greater customer satisfaction through an efficient service in the reference company.

Finally, it was taken into account that the conclusions reached indicated that, evidently, the approaches and proposals made in our analyzes are related to the objectives set: improve the quality of the service to satisfy the customer.

**Keywords:** Quality of service, Clients, Electronic Commerce.