

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA SINCOSOFT SINCO  
COMUNICACIONES S.A.S.

MONTEALEGRE GALINDO NATALIA MARCELA

CODIGO: 1710010441

OPCION DE GRADO

9 SEMESTRE

2020

ASESOR:

JULIAN ANDRES ARIAS

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ

SEPTIEMBRE, 2020.

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCION .....  | 3  |
| OBJETIVOS .....   | 4  |
| OBJETIVO GENERAL .....  | 4  |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS .....   | 4  |
| RESUMEN .....   | 5  |
| PALABRAS CLAVES .....   | 6  |
| SINCOSOFT SINCO COMUNICACIONES S.A.S .....  | 7  |
| DESCRIPCION DE FUNCIONES .....  | 9  |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....   | 9  |
| FUNCIONES PARA EL MEJORAMIENTO .....  | 10 |
| DIAGNOSTICO .....   | 11 |
| ENFOQUE.....  | 11 |
| TECNICA .....   | 12 |
| DISEÑO .....  | 13 |
| ALCANCE.....  | 14 |
| PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....  | 15 |
| ACTORES INVOLUCRADOS EN LE PROCESO DE MEJORAMIENTO.....   | 17 |
| ELABORACIÓN PROPUESTA DE MEJORAMIENTO REDEFINIDA CON FASES DE<br>IMPLEMENTACION .....                   | 18 |
| PLAN DE ACCIÓN.....   | 20 |
| ANÁLISIS Y TIPOS DE BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....   | 23 |
| IMPACTOS INTERNOS Y EXTERNOS.....   | 24 |
| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MOSTRANDO LAS TAREAS, LOGROS<br>ESPERADOS DE LA PROPUESTA Y SU DURACIÓN. .... | 25 |
| EVALUACIÓN Y/O CONCEPTO DEL JEFE INMEDIATO .....  | 26 |
| RECOMENDACIONES .....   | 27 |
| CONCLUSIONES .....  | 28 |
| Referencias.....  | 30 |
| Anexos.....   | 31 |

## INTRODUCCION

El presente trabajo se dedicará a la realización de mis prácticas empresariales en la empresa SINCOSOFT SINCO COMUNICACIONES S.A.S, ubicada en la ciudad de Bogotá, esta empresa se dirige especialmente al campo de la arquitectura e ingeniería y está ampliamente relacionada con gestión y creación de software.

Específicamente el área de trabajo a la que fui asignada fue auxiliar del módulo de servicio al cliente, realizando así acciones propuestas y dirigidas por mis supervisores, la más característica de estas es la medición de la satisfacción del cliente final con las actividades que se realizan en el área de SAC, estas encuestas abarcan la totalidad de los clientes de la compañía es decir que es de suma importancia realizarlas para efectuar una evaluación de los aspectos que puedan estar fallando en la misma.

En este proyecto se evidenciará un plan de mejoramiento para que Sinco pueda estar aún más cerca de cada uno de sus clientes y pueda efectuar de una manera aún más apropiada las diferentes quejas y reclamos que puedan tener algunos usuarios finales.

Estas prácticas son efectuadas con el propósito de aplicar y complementar mis conocimientos los diferentes conocimientos obtenidos en la institución como también las diferentes estrategias que pueda llegar a desarrollar para la solución de problemas que se puedan presentar en el campo laboral, considero es de una gran importancia gracias a la experiencia que esta empresa podrá brindarme.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- 1) Planear y desarrollar un método eficiente para evaluar la satisfacción del cliente final con los recursos actuales de la empresa.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Generar investigaciones y resultados ligados al sector real y al desarrollo del pensamiento administrativo ligados a la metodología de la empresa SINCOSOFT.
- 2) Representar valor agregado a la empresa con las labores desempeñados.
- 3) Generar la adquisición de conocimientos teórico-prácticos para desempeñar las tareas asignadas durante un determinado tiempo designado.
- 4) Optimizar cada uno de los recursos con los que cuenta la empresa.
- 5) Desarrollar estrategias y examinar la viabilidad de estas.

## RESUMEN

Este documento presenta el trabajo desarrollado a continuación como practica empresarial en: Bogotá D.C, en la empresa SINCOSOFT SINCO COMUNICACIONES S.A.S, con el cargo de aprendiz; la anterior empresa mencionada brindo el espacio para cumplir con la debida fase de practica de aprendizaje para así poder ejecutar las funciones encomendadas y designadas por los diferentes consultores, para finalmente poder relacionarlas con la formación académica obtenida en la universidad Politécnico Gancolombiano. La principal finalidad de esta practica es apoyar de la manera más directa el área de servicio al cliente renovando la manera de medición y evaluación de la satisfacción del cliente final.

Esto se desarrollará con los recursos actuales de la empresas y plataformas ya usadas por la misma.

## PALABRAS CLAVES

**Nivel de satisfacción, Cliente final, Administración de módulos, Optimización de recursos, dinamismo.**

# SINCOSOFT SINCO COMUNICACIONES S.A.S

## MISIÓN

Desarrollar y comercializar soluciones del sistema SINCO ERP garantizando la calidad de estas y generando valor con un óptimo servicio.

## VISIÓN

Asegurar la disponibilidad de recursos (Técnicos, financieros e infraestructura) y propender por el adecuado uso de estos, para garantizar el desempeño de las actividades que llevan a cabo los colaboradores, apuntando al mejoramiento continuo de todos los procesos.

Promover el crecimiento de la empresa buscando una posición de liderazgo como proveedor de soluciones y servicios informáticos en el campo de las constructoras.

## FIGURA 1

### ORGANIGRAMA



Tabla 1 ORGANIGRAMA SINC. ELABORACION PROPIA.

## **RESEÑA HISTORICA**

El 21 de septiembre de 1996, en una pequeña oficina al norte de la ciudad de Bogotá, un grupo de jóvenes talentosos dieron vida a un emprendimiento colombiano único. Por aquellos días se comenzó a gestar un sueño que hoy se ha convertido en la herramienta de gestión líder del sector constructor en nuestro país: SINCO ERP (SINCOSOFT, 2020).

Tras años de experiencia y trabajo arduo, Sinco ha desarrollado y perfeccionado SINCO ERP, el software de gestión empresarial. Día a día mejoran su producto, de tal manera que han logrado entregar una solución integral para atender las necesidades del sector constructor, cuyas buenas prácticas conocen muy bien y aplican permanentemente.

Su crecimiento y constante evolución también han permitido especializarse en el sector inmobiliario y el de la infraestructura. Constantemente SINCO ERP se fortalece con el desarrollo de nuevos módulos y actualizaciones que apuntan al control del negocio en línea y la administración de la información de todas las áreas de la compañía, todo esto a través de un solo sistema. (sincosoft, 2020)

## DESCRIPCION DE FUNCIONES

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática a abarcar en este trabajo de grado está enfocada puntualmente en las encuestas de satisfacción de las actividades: Diagnóstico de uso, Consultoría y capacitación a clientes en etapa de pos implementación, puesto que en la actualidad el instrumento de medición podría tornarse tedioso y repetitivo para los clientes y su proceso de aplicación, ante la pandemia por el Covid 19 se hace mediante Microsoft Teams dependiendo casi que de forma exclusiva de que el consultor a cargo recuerde incluir oportunamente al responsable de servicio al cliente.

Cuando dicha invitación no es generada, no es posible aplicar el instrumento "en vivo" y debe ser enviado vía e-mail requiriendo un seguimiento posterior que garantice la respuesta del mayor número de usuarios por parte del cliente.

Se propone un rediseño del instrumento de medición que permita a la compañía obtener la percepción del cliente en mediciones más cortas, rápidas y con muestras representativas para algunas de las actividades. Asimismo, se propone rediseñar el proceso para hacerlo un poco más automático y facilitar el seguimiento a la respuesta efectiva por parte de los usuarios, sin interrumpir las diferentes sesiones de consultoría programadas.

## FUNCIONES PARA EL MEJORAMIENTO

Para llevar la práctica del nuevo énfasis que se desea dar ( medición de la satisfacción al cliente final) se podría generar una nueva manera de evaluación para los mismo que se torne un poco más dinámica para que así la totalidad de los clientes llene las respuestas solicitadas, esto se podría realizar por medio de un cambio en los pasos determinados en la metodología de la empresa , brindándole al usuario la posibilidad de un espacio abierto donde pueda expresar alguna inconformidad en específico y de igual manera concrete que espacio del modulo que contrato debe ser mejorado, esto lograra una mejor interacción con el cliente y de igual manera generara unos resultados más óptimos y claros en la medición de la satisfacción. Se tendrá presente que esto conlleva el cambio de las preguntas actuales para así poder determinar que preguntas de manera concreta podrían mostrar la inconformidad del usuario final.

Esto se realizará en conjunto con la empresa y los creadores de contenido de la misma, lo deseado es generar un espacio donde el usuario pueda contestar las preguntas solicitadas y le puedan ser respondidas sus dudas y/o que pueda presentar.

Cabe aclarar que Sinco ya cuenta con un espacio de servicio al cliente, pero sin embargo lo evidenciado es que algunos usuarios no contestan las encuestas y esto evidencia un vacío en la manera que esta siendo ejecutada la medición de satisfacción.

EN EL PRESENTE PROYECTO SE EXPLICARÁ QUE RECURSOS DEBE ADQUIRIR LA EMPRESA PARA TENER UNA MAYOR EFECTIVIDAD EN EL PROCESO QUE YA MANEJAN.

## DIAGNOSTICO

### ENFOQUE

Para la realización de este proyecto en particular se tomará como un enfoque mixto sin remplazar la implementación de la teoría cuantitativa o cualitativa, se tiene claro que el método cuantitativo se vale de números para analizar y examinar datos o información, por el contrario el método cualitativo asume una postura objetiva por medio del estudio de conductas o algún otro fenómeno observable como la descripción de las cualidades claras de lo anterior mencionado, así mismo este método abarca una parte de la realidad que en este caso tendría la compañía.

Al ser implementado un enfoque mixto se pueden utilizar las fortalezas de ambos métodos para realizar una indagación combinada, dicho esto se tendrá presente implicar la recolección y análisis de datos cuantitativo y cualitativos, de igual manera se realiza inferencias relacionadas con la mayor información recolectada logra un entendimiento completo del estudio o implementación realizada en este proyecto de mejoramiento.

Con este método se busca dar respuesta a las preguntas de investigación que puedan surgir, analizar e interpretar los datos de manera correcta para así poder legitimizar los datos y al final poder determinar una recomendación o conclusión del proyecto abarcado.

## TECNICA

Al tener ambos tipos de datos se determina que los dos juntos proveen un mejor entendimiento del proceso que se busca mejorar, en este caso en particular es la insatisfacción de los clientes de esta empresa y el proceso tardío para la recolección de los datos que miden lo anterior. (Esto se explica a profundidad en PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA)

De manera general, un investigador usa métodos mixtos cuando en su diseño incluye datos cualitativos para responder a la pregunta de su problema de investigación, relacionando la recogida, análisis e interpretación, así como la integración de ambos en un solo estudio con distintas fases (UVA, 2020).

La técnica que será utilizada para realizar el mejoramiento de la propuesta elaborada en este proyecto será por medio de encuestas realizadas por la plataforma Microsoft forms y Microsoft Teams, debido a lo mencionado con anterioridad se tiene presente que la empresa desea que el mejoramiento de este proceso se realice con los medios con los que ya cuenta la misma y no desean obtener una plataforma alterna, de igual manera también se generara un uso de observaciones directas referente a las preguntas elaboradas por los consultores para así generar un cambio en las actuales para poder llegar a darle un mayor valor a las mismas. De igual manera gracias a los datos obtenidos con la nueva propuesta se hará uso de tablas estadísticas, distribuciones de frecuencia y hasta el planteamiento de una posible hipótesis para poder concluir si propuesta de mejoramiento a corto plazo a dado los resultados esperados. La técnica da lugar a una expansión.

## DISEÑO

El diseño de este proyecto se tomará como una investigación Diseño observacional / de encuestas, Este tipo de diseño de investigación tiene un grado de control mínimo por parte del investigador; es decir, no existe manipulación, simplemente se observa. Al igual que en el caso del diseño correlacional, este tipo de diseño no permite establecer relaciones de causalidad entre las variables, un ejemplo de diseño de investigación observacional son las encuestas. (Shuttleworth, 2020)

El objetivo de este diseño es alcanzar los objetivos propuestos mediante medios de control para que así de forma experimental se pueda generar a una hipótesis; De manera explicativa y secuencial se le dará prioridad a la recolección de datos cuantitativos y cualitativos para de esta manera se pueda generar una explicación de los resultados obtenidos.

Los datos serán concurrentes determinados por uno o más enfoques, tomando consigo la fase conceptual, la metodología el análisis de resultados y las respectivas conclusiones.

Se debe tener presente que el cambio de las preguntas que se genero de igual manera tendrá una correlación con los clientes de manera directa donde el investigador o implementador solo será observador.

## ALCANCE

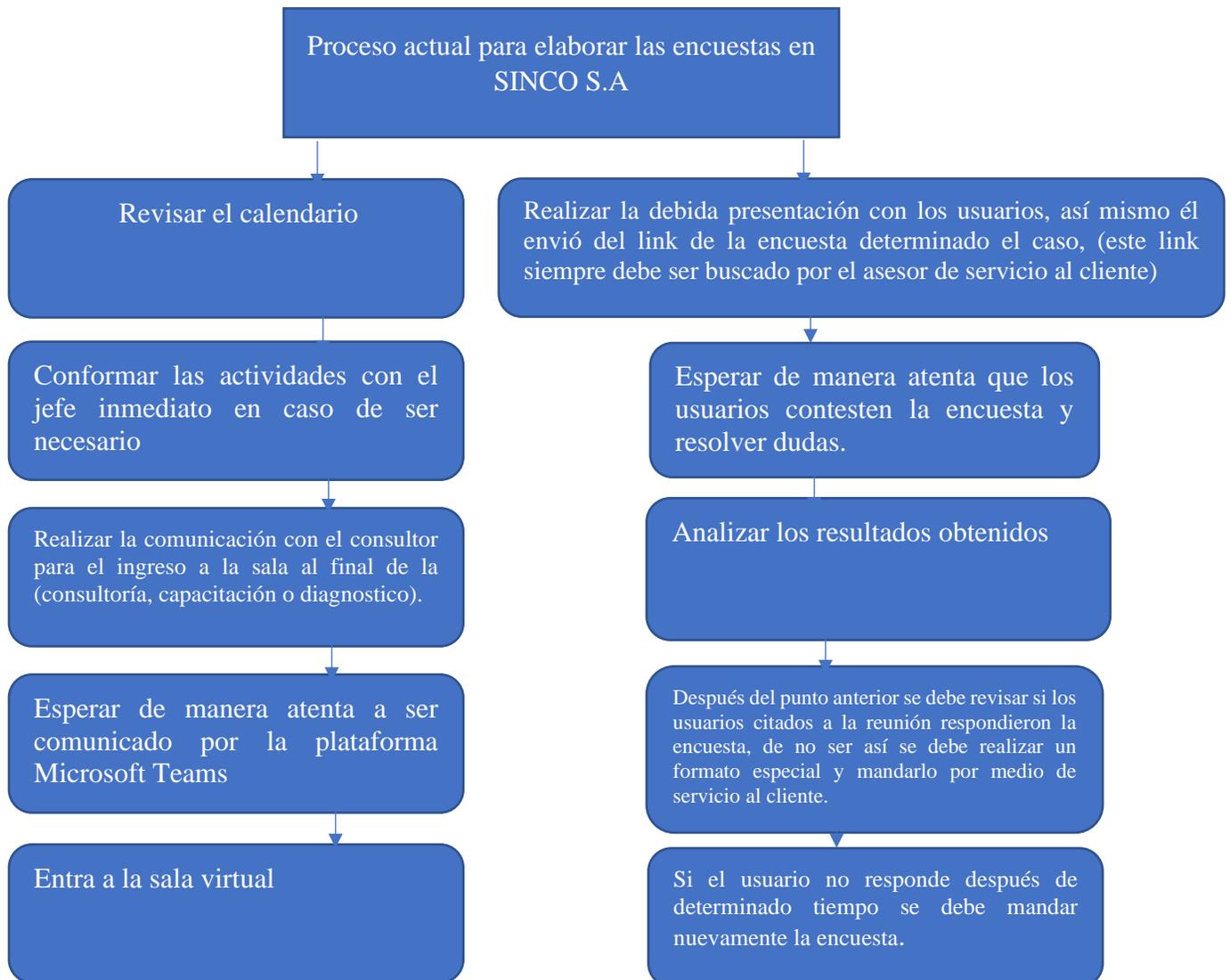
Estudios de alcance Correlacional: este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (SAMPIERI, 2020)

En el presente proyecto se determinó que el alcance que se tendrá presente será correlacional, esto da lugar a que este tipo de estudio tiene como función o propósito medir la calidad o grado de relación que existe entre dos variables, cabe aclarar que las dos variables presentes actualmente son que los clientes finales de Sinco acepten la nueva implementación de las encuestas y con esto poder medir de manera más eficaz la satisfacción o por lo contrario que los usuarios determinen más largo el proceso y decidan no realizarlas haciendo con dicha acción imposible la implementación de la mejora de este aspecto en la empresa.

De igual manera el alcance pretende responder la pregunta ¿La nueva formulación de preguntas genera valor para la empresa?, con lo anterior se tiene base para predecir con mayor o menor exactitud. Si por otro lado hablamos de cuantificación los clientes finales de Sinco en su gran mayoría sin importar el módulo se verán beneficiados por la nueva propuesta implementada.

## PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

A continuación se explicara por medio de un cuadro el proceso actual que se tiene en la compañía, cabe resaltar que se desea hacer un cambio en este debido a que se pierde tiempo tanto de los usuarios encuestados como de los mismos consultores de Sinco, de igual manera de la forma en la que se realiza el proceso actualmente no es la manera mas eficiente, los cambios que se desean realizar en el protocolo darán mucho mas tiempo de calidad y mejores resultados que serán evidenciados al final del presente proyecto.



Proceso final, se elabora un informe final que si se observa de manera detallada tiene vacíos por la falta de respuestas de algunos usuarios que nunca llenaron la encuesta.

Si se analiza de manera detallada el plan actual para efectuar las encuestas no es de la manera más propia el más efectivo, al contrario de esto es bastante demorado y si alguno de los factores falla se causa con el tiempo que la satisfacción del cliente no pueda ser debidamente estimada considerando que nunca son tomados el 100% de los datos gracias a esto.

La propuesta de mejoramiento cambiaria algunos factores mejorando consigo tanto la experiencia del cliente como el trabajo propio del consultor, los cambios a efectuar serían los siguientes:

- 1) Generar copia oculta al correo del servicio al cliente de manera obligatoria para así saber de manera cierta que actividades se deben encuestar.
- 2) Realizar el formato especial para cada uno de los usuarios (que la empresa ya maneja), estos serán enviados de manera automática después de finalizada la actividad, con esto se evita que el asesor de servicio al cliente interrumpa la sesión y los clientes al llenar la encuesta eviten la presión de la persona esperando en sala y con esto puedan calificar la verdadera experiencia.
- 3) La empresa debe adquirir un CRM que permita visualizar que usuarios realizaron debidamente la encuesta, o sencillamente permita la visualización de que clientes finales ya hicieron la apertura del correo; Se hace mención que la competencia directa de Sinco S.A, SMARTHOME, ya cuenta con este sistema y los usuarios presentan más conformidad, esto es posible saberlo por la información presentada por varios consultores.

- 4) Si no se realiza el envío de la encuesta por correo electrónico se enviará a el teléfono celular de cada cliente por medio de un mensaje de texto automático, la empresa ya cuenta con los teléfonos celulares, (este paso es opcional).
- 5) Después del paso anterior los usuarios que hayan realizado más del 90% de las encuestas solicitadas recibirán dos horas gratuitas de capacitación y/o dependiendo del caso, que serán gratuitas generando claramente un beneficio directo para el cliente, esto se hace con el único fin de generar una respuesta positiva por los mismos ya que actualmente no existe ningún incentivo dado.
- 6) Después de realizado este proceso dará lugar a debida tabulación para presentar el informe con todos los datos recolectados, para así dar forma a la realidad de la inconformidad de los clientes si se presenta o analizar la satisfacción y seguir elaborando el mismo plan de acción.

Si es analizada esta propuesta de mejoramiento vemos que acorta la mitad del proceso y puede llegar a ser más efectivo gracias a que los usuarios finales ya pueden sentir menos presión y se toaran el debido proceso para realizar las encuestas mandadas por SINCO S.A

Es importante aclarar que el cambio de las preguntas se debe realizar por medio de una gestión con varios consultores, las que se encuentran actualmente son muy genéricas y no indagan en la insatisfacción de cliente.

Los resultados obtenidos si se implementa esta nueva estrategia serán inmediatos gracias a que la plataforma que maneja actualmente la empresa permite ver los resultados inmediatos por medio de Excel, y estos eran evidenciados por medio de este proyecto.

#### ACTORES INVOLUCRADOS EN LE PROCESO DE MEJORAMIENTO

Los actores que se verían directamente involucrados son los líderes de tecnología de cada campaña o modulo en Sinco, estas personas serán las encargadas de incentivar el cliente antes de cualquier reunión a llenar las encuestas y que el cliente tenga presente las mismas, también otro actor involucrado es la obtención de la CRM ya que la empresa no cuenta con este y es crucial para elaborar la propuesta de mejoramiento, y por último el trabajo contante que se realiza desde el servicio al cliente para así tener las respuestas deseas de manera constante.

## ELABORACIÓN PROPUESTA DE MEJORAMIENTO REDEFINIDA CON FASES DE IMPLEMENTACION

SINCOSOFT SINCO COMUNICACIONES S.A.S, es una empresa que se destaca en el mercado por su excelente desempeño, al ser un software de gestión que permite controlar el negocio y administrar la información de todas las áreas de la compañía (enfocado al sector de la construcción), a través de un ERP que permite controlar los diferentes procesos de las compañías

constructoras del país y algunos países de Latinoamérica. Está compuesto por aplicaciones modulares que aumentan la eficiencia y productividad de los equipos de trabajo, al conectar los procesos dentro de la organización. Se debe tener presente que la plataforma es 100% web.

Los momentos de verdad con el cliente se dan principalmente en tres grandes hitos:

1. Proceso comercial, mediante el cual el área comercial hace la presentación del producto, sus bondades y precios y el cliente toma la decisión de adquirir los productos y servicios suministrados por SINCOSOFT.

2. Proceso de implementación, mediante el cual la PMO de la compañía, según el alcance contratado por el cliente enseña a los usuarios el uso de las diferentes opciones del producto y hace puesta en marcha del mismo. En este proceso se reemplazan las herramientas anteriores que el cliente tenía en uso por el o los módulos contratados de SINCO ERP.

3. Proceso de pos-implementación y servicio al cliente. Una vez cerrado el proceso de implementación, el cliente pasa para que el mantenimiento posterior de sus necesidades, requerimientos, sugerencias y solicitudes sean atendidas de forma centralizada desde el área de servicio al cliente. Allí, se proponen diferentes actividades de fidelización del cliente, además de hacerse la medición de satisfacción general y específica con los distintos productos y servicios de la empresa. A través de los directores de proyecto del área se tiene un termómetro constante del nivel de satisfacción de los clientes, el que se complementa con los resultados de las encuestas que se aplican.

Al tener presente los momentos de verdad que se explicaron con anterioridad junto con el desarrollo del presente proyecto se decidió restablecer la propuesta para así poderla implantar de

una manera más concreta y clara, así mismo la empresa estaría en posibilidad de hacer uso de este cambio.

1. Para el envío de las diferentes encuestas de satisfacción a aplicar, puede crearse una campaña en la Herramienta MailChimp, incluyendo como destinatarios a los usuarios de cliente invitados a la sesión correspondiente. Se programa el envío automático para la hora final de la sesión.
2. Con MailChimp es posible hacer seguimiento al envío de la campaña correspondiente identificando envío, apertura y reapertura de los diferentes correos. Esta información se vuelve valiosa para el seguimiento con el director de proyecto del cliente.
3. Para no perder el contacto directo con el cliente, se propone hacer la grabación de un jingle o video invitando a participar en la encuesta de satisfacción y mencionando el incentivo según la campaña del mes en la que la encuesta se aplica. Se harán variantes de la pieza, para que no sea monótona para los clientes. Esta pieza sería reproducida por el consultor al finalizar la sesión.

## PLAN DE ACCIÓN

El siguiente plan de acción se toma generando el cambio actual de las preguntas existentes en las actuales encuestas de capacitación, diagnóstico y consultorías correspondientes. Esto se hace con el fin de generar valor agregado a las actualmente utilizadas y así poder llegar de manera más directa al usuario final.

|   |
|---|
| <b>Cambio de preguntas de la encuesta de CAPACITACION</b> |
|---|

| <b>ACTUALES</b>   | <b>CAMBIO PARA IMPLEMENTACION</b>  |
|---|--|
| ¿Cumplió con tus expectativas y necesidades?  | ¿Cumplió con todas tus expectativas y necesidades?   |
| Gestión del consultor (claridad en el tema, sesión amena, gestión)  | ¿El tema que explico el consultor quedo claro en su totalidad? SI NO (OPCION DE RESPUESTA)                   |
| Programación (Agendamiento, puntualidad, tiempo por sesión)   | Si la respuesta anterior fue negativa describa que tema no presenta total claridad compartiendo sus razones. |
| Si tu respuesta es menor o igual a 3 en alguno de los aspectos anteriores, por favor comparte tus razones | ¿Considera que los temas tratados fueron importantes?  |
|   | Del 1 al 5 siendo 1 insatisfecho y 5 totalmente satisfecho ¿Cómo se sintió en esta capacitación?             |

| <b>Cambio de preguntas de la encuesta de DIAGNOSTICO</b>                   |  |
|--|--|
| <b>ACTUALES</b>  | <b>CAMBIO PARA IMPLEMENTACION</b>  |
| ¿El informe gerencial presentado fue claro y genera valor para tu empresa? | ¿El informe gerencial presentado fue claro y genera valor para tu empresa? |

|  |   |
|--|---|
| Si seleccionaste "No" en la respuesta anterior, por favor comparte tus razones.    | ¿Está de acuerdo con los resultados presentados? Si NO (OPCION DE RESPUESTA)                            |
| ¿Consideras indispensable que la entrega del diagnóstico se realice a la gerencia? | ¿Considera usted que los temas abarcados en este diagnóstico fueron claros? SI NO (OPCION DE RESPUESTA) |
| ¿Genera Valor?   | Si la respuesta anterior fue NO, describa con brevedad que tema le no presenta total claridad           |
| ¿Entregable claro?   | ¿Desea que este informe se presente a gerencia?   |
| ¿Tiempo oportuno?  | OTROS   |
| Si tu respuesta es menor o igual a 3, por favor compártenos tus razones            |   |

| <b>Cambio de preguntas de la encuesta de CONSLTORIA</b>            |  |
|--|--|
| <b>ACTUALES</b>  | <b>CAMBIO PARA IMPLEMENTACION</b>  |
| ¿Cumplió con tus expectativas y necesidades?                       | ¿Cumplió con tus expectativas y necesidades?   |
| Gestión del consultor (claridad en el tema, sesión amena, gestión) | ¿Considera usted en la presente consultoría hizo falta alguna gestión del consultor? De ser así menciónela |
| Programación (Agendamiento, puntualidad, tiempo por sesión)        | ¿Considera usted la experiencia recibida en esta consultoría genera valor para su empresa? SI NO           |

|   |   |
|---|---|
| Si tu respuesta es menor o igual a 3 en alguno de los aspectos anteriores, por favor comparte tus razones | Si la respuesta anterior fue negativa mencione las razones brevemente |
|---|---|

***Las encuestas actuales se encuentran en la parte final de este proyecto en anexo 1, anexo 2 y anexo 3.***

La continuación del mismo plan de acción va generada por la nueva propuesta de mejoramiento donde se explica de manera concreta los cambios que se generaran a un corto plazo en la compañía, por políticas internas de la empresa tratada en este proyecto el plan de acción aun está siendo llevado a cabo.

***IMPORTANTE: ESTA EJECUCION DE PROPUESTA ES REALIZADA DURANTE EL PERIODO A LA FECHA FINAL DEL CONTRATO DE PRACTICAS ES DECIR AUN ESTA EN EJECUCION, TIENE UNA CONTINUIDAD, PERO LOS ANALISIS Y DESARROLLO DE ESTE ESTAN PLAMADOS EN EL DOCUMENTO.***

## ANÁLISIS Y TIPOS DE BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

La propuesta de mejoramiento renovada que se está implementado actualmente en la empresa tiene como principal objetivo generar una propuesta de valor a la compañía, donde esta pueda llegar al usuario final midiendo su total satisfacción y consigo mejorar los aspectos en los que pueda estar presentando alguna falencia, con la propuesta actual se lograra a cabalidad la medición de dicha

satisfacción o en el caso particular de presentarse una inconformidad Sinco podrá de manera eficiente dar solución a esta, los beneficios de esta propuesta fuera de presentar una mejoría en el sistema de medición actual también generara un ahorro de tiempo todo esto se muestra en un contenido objetivo, transparente y creativo.

Una parte clave de esto es la propuesta de valor, una herramienta estratégica simple que tiene una alta capacidad para generar beneficio a cualquier empresa donde se implemente y se construya, ejemplo claro lo desarrollado en este proyecto, el principal de los beneficios que brindara la propuesta renovada es poder cambiar un proceso interno con los recursos que tiene la empresa actualmente, pero estos se utilizaran de una manera más eficiente.

## IMPACTOS INTERNOS Y EXTERNOS.

Sinco S.A, es una empresa que ante sus competidores, clientes, asociados y demás cuenta con un alto estima en el mercado, se puede considerar como una empresa altamente estructurada con unos procesos internos claramente definidos, fuera de esto la empresa ha demostrado adaptabilidad a las circunstancias actuales, generando aun mas confiabilidad en su producto, siendo así la realización de lo propuesto en este proyecto los impactos internos que tendrá el mismo serán

directamente en el trabajo de los consultores y los directores de proyecto, gracias a que se forma un proceso mas corto y esto genera mayor eficiencia en el proceso en menos tiempo y una mayor confiabilidad en los datos recolectados, a nivel externo se vera el cambio en la satisfacción de los usuarios finales, gracias al cambio en las preguntas, estas permiten una mayor interacción con el usuario que al final podrá verse recompensada en estímulo favorable para los que terminen todo el prototipo.

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MOSTRANDO LAS TAREAS, LOGROS ESPERADOS DE LA PROPUESTA Y SU DURACIÓN.

Al ser la propuesta inicial cambiada y generarse una junto a los directivos, el cronograma de implementación de la actividad propuesta tomará menos tiempo y tendrá menos pasos a seguir como se evidencio y explico en ocasiones anteriores, la realización de esta propuesta esta dada para iniciar en el año 2020 en el mes de diciembre con fecha final de implementación para el año 2021 para total realización hasta el mes de febrero.

La duración de implementación de esta propuesta será menos de tres meses a partir de la fecha teniendo presente que su operación requiere unos procesos y permisos internos de la compañía los cuales están siendo solicitados actualmente, de manera favorable la respuesta ha sido positiva por parte de los directivos para gestionar de manera ágil cada uno de ellos y en la parte técnica ya esa siendo creado el prototipo de encuestas y de MailChimp para que la propuesta pueda ser llevada a su cabalidad en los tiempos estimados.

Con esta propuesta se desea cumplir los objetivos generales y específicos proyectados en este proyecto de grado y generar un alto impacto en la compañía con los prototipos propuestos gestionando los recursos actuales de una manera mas eficiente sin generar costos adicionales.

## EVALUACIÓN Y/O CONCEPTO DEL JEFE INMEDIATO

La propuesta presentada por Natalia genera mucho valor al área dado que ella, con una visión nueva y no viciada entró a identificar oportunidades de mejora en el proceso de medición de satisfacción de los clientes. En reuniones sostenidas, se han replanteado las soluciones originalmente propuestas por otras más aterrizadas a la realidad y a lo que podríamos implementar como área y compañía en el corto plazo. Natalia está abierta a adaptar sus propuestas a dichas sugerencias las cuales toma con agrado, amabilidad y humildad.

## RECOMENDACIONES

Dentro de un proyecto ambicioso como lo fue este, se desea que exista una mejora continua del mismo; por lo tanto es recomendable que futuros estudiantes de la universidad POLITECNICO GRANCOLOMBIANO u otros que generen interés sobre el mismo generen la implementación de la propuesta planteada con mejoras o correcciones que consideren pertinentes para que así el prototipo de su mayor funcionalidad, de igual manera es aun mas recomendable que la empresa

Sinco S.A realice un seguimiento constante de la ejecución para hacer comparaciones de los resultados arrojados por este nuevo método de evaluación de la satisfacción.

Cabe aclarar que los incentivos para los clientes en el desarrollo de este proyecto tienen un papel clave, sería importante no dejar de realizarlos, con esto se asegura la participación de cada uno de los presentes evaluado en las encuestas.

## CONCLUSIONES

Para concluir este proyecto se tiene como objetivo principal planear y desarrollar un método eficiente para evaluar la satisfacción del cliente final con los recursos actuales de la empresa, este objetivo se deseaba cumplir en primera instancia ya que el trabajo principal de un administrador es optimizar los recursos de una compañía, en este caso se logró con éxito gracias a que la empresa

no necesito de un capital extra para desarrollar dicha propuesta y de manera objetiva se optimizo el proceso original generando así uno más efectivo.

Sin duda alguna el presente proyecto cumplió con los objetivos específicos propuestos gracias a que se puede determinar y demostrar como es posible el cambio de un proceso interno con una visión en este caso externa para así sintetizar un solo proceso estructurado de fácil composición.

De igual manera se logró realizar una investigación didáctica para la presentación de este proyecto, donde fueron obtenidos diferentes conocimientos y colocados en practica otros obtenidos a lo largo de las sesiones de aprendizaje, generando una participación asertiva obteniendo resultados positivos.

El presente trabajo nos lleva a concluir que un sistema de control de calidad o PQR en una empresa debe ser diseñado y estructurado de oportuna y constante considerando las ventajas que tiene la misma.

## REFERENCIAS.

EUMED. (30 de 10 de 2020). *MONTGOMERY* . Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2f.htm>

SAMPIERI. (30 de 10 de 2020). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri#:~:text=Estudios%20de%20alcance%20Correlacional%3A%20este,en%20hip%C3%B3tesis%20sometidas%20a%20prueba.>

Shuttleworth, M. (03 de Diciembre de 2020). *EXPLORABLE*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-de-una-encuesta>

SINCOSOFT. (01 de 02 de 2020). <https://www.sinco.com.co/>. Obtenido de <https://www.sinco.com.co/>: <https://www.sinco.com.co/>

sincosoft. (2020). *INDUCCION CORPORATIVA Y DE CALIDAD*. Bogotá.

UVA. (30 de 10 de 2020). *imposio interuniversitario*. Obtenido de <https://isimposiointeruniversitariodemetodosmixtos.uva.es/metodos-mixtos/>

## ANEXOS.

### ANEXO 1

# Tu opinión sobre este diagnóstico es importante para nosotros.

Te solicitamos muy atentamente nos ayudes a diligenciar la encuesta presentada a continuación. Esta tiene como fin conocer tu percepción sobre el diagnóstico realizado, en el cual buscamos entender la forma en que te relacionas con SINCO ERP.

\* Obligatorio

1. Por favor digita tu nombre y apellido \*

2. ¿Qué cargo desempeñas en tu empresa? \*

3. Por favor digita tu correo electrónico \*

4. En una escala de 1 a 5, ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la gestión realizada por el consultor durante la entrega del diagnóstico? Siendo 1, totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho \*

1      2      3      4      5

## ANEXO 2

# Tu opinión es importante para nosotros. Sesión de consultoría

Te solicitamos muy atentamente nos ayudes a diligenciar la encuesta presentada a continuación. Esta tiene como fin conocer tu percepción acerca de nuestro más reciente encuentro, en el cual te ofrecimos alternativas para dar solución a las situaciones identificadas en relación con el uso de SINCO ERP.

\* Obligatorio

1. Digita por favor tu nombre y apellido

2. ¿Qué cargo desempeñas en tu empresa?

3. Digita tu correo electrónico

4. En una escala de 1 al 5 ¿Qué calificación le das a los siguientes aspectos de tu consultoría? Siendo 1, totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho \*

|   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | Opción 6              |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Cumplió con tus expectativas y necesidades                  | <input type="radio"/> |
| Gestión del consultor (claridad en el tema, sesión amena)   | <input type="radio"/> |
| Programación (Agendamiento, puntualidad, tiempo por sesión) | <input type="radio"/> |

5. Si tu respuesta es menor o igual a 3 en alguno de los aspectos anteriores, por favor comparte tus razones

### ANEXO 3

## Tu opinión es importante para nosotros. Sesión de capacitación

Te solicitamos muy atentamente nos ayudes a diligenciar la encuesta presentada a continuación. Esta tiene como fin conocer tu percepción acerca de la sesión de capacitación brindada por nuestros consultores expertos.

\* Obligatorio

1. Digita por favor tu nombre y apellido \*

2. ¿Qué cargo desempeñas en tu empresa? \*

3. Digita tu correo electrónico \*

4. En una escala de 1 al 5 ¿Qué calificación le das a los siguientes aspectos de tu capacitación? Siendo 1, totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho \*

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Cumplió con tus expectativas y necesidades                         | <input type="radio"/> |
| Gestión del consultor (claridad en el tema, sesión amena, gestión) | <input type="radio"/> |
| Programación (Agendamiento, puntualidad, tiempo por sesión)        | <input type="radio"/> |

5. Si tu respuesta es menor o igual a 3 en alguno de los aspectos anteriores, por favor comparte tus razones