

**Politécnico Grancolombiano**



**Administración de Empresas**

**Negocios, Gestión y Sostenibilidad**

**PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR SOFTWARE PARA OPTIMIZAR LAS PQ'R  
RADICADAS**

**Becerra Falla Santiago**

**Opción de grado**

**7 semestre**

**12 de mayo del 2019**

# Contenido

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Palabras Clave</b> .....	4
<b>Contexto del lugar</b> .....	4
<b>Justificación del problema</b> .....	7
<b>Objetivos</b> .....	8
<b>Periodo abarcado</b> .....	9
<b>Metodología CANVAS</b> .....	10
<b>Hallazgos</b> .....	11
<b>Descripción de la situación a mejorar</b> .....	13
<b>Alcance</b> .....	14
<b>Plan de acción</b> .....	15
<b>Cronograma de actividades</b> .....	16
<b>Presupuesto financiero básico</b> .....	17
<b>Carta aprobación</b> .....	18
<b>Recomendaciones</b> .....	19
<b>Conclusiones</b> .....	20
<b>Bibliografías</b> .....	21

## **Introducción**

En este documento podremos evidenciar el proceso de calidad que se maneja en esta en la empresa automotriz Sanautos S.A. se realizará un estudio de los procesos que en este momento se están realizando, a partir del estudio realizado, se tratará de dar solución a las falencias con las que cuenta la empresa en este momento. Una de estas falencias es la sistematización en el proceso de respuesta de PQR's, dicha parte de la empresa la que más responsabilidad tiene, ya que, es la encargada de no solo detectar los problemas en los que está cayendo, sino también de entregar una solución viable tanto en la gestión de procesos como en la parte económica.

Asimismo, con lo dicho anteriormente el título de este escrito es Calidad segura, ya que, se va a tratar de solución al principal problema que la comunicación en el manejo de los casos, para poder solución oportuna y eficaz a cada uno de estos, con todos los procesos de calidad manejados en Sanautos S.A. con relación a lo anterior se presentará un plan de mejoramiento detallado a la institución universitaria Politécnico Grancolombiano y la empresa automotriz Sanautos S.A.

## Palabras Clave

- **Procesos.**
- **Acompañamiento.**
- **Estudio.**
- **Agilidad.**
- **Comunicación.**

## Contexto del lugar

**Misión:** Somos una Empresa orientada a nuestros clientes, por lo que todos trabajamos para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas con productos y servicios Renault, marca de la que somos líderes regionales.

**Visión:** Queremos ser reconocidos como los líderes Comerciales de Renault y los de mayor competitividad en calidad para los servicios de posventa. Contamos con un equipo altamente calificado, comprometido, motivado, que crece personal y laboralmente cada día, haciendo que su trabajo brinde mayor satisfacción a nuestros clientes, y buscando mejor rentabilidad para nuestros accionistas.

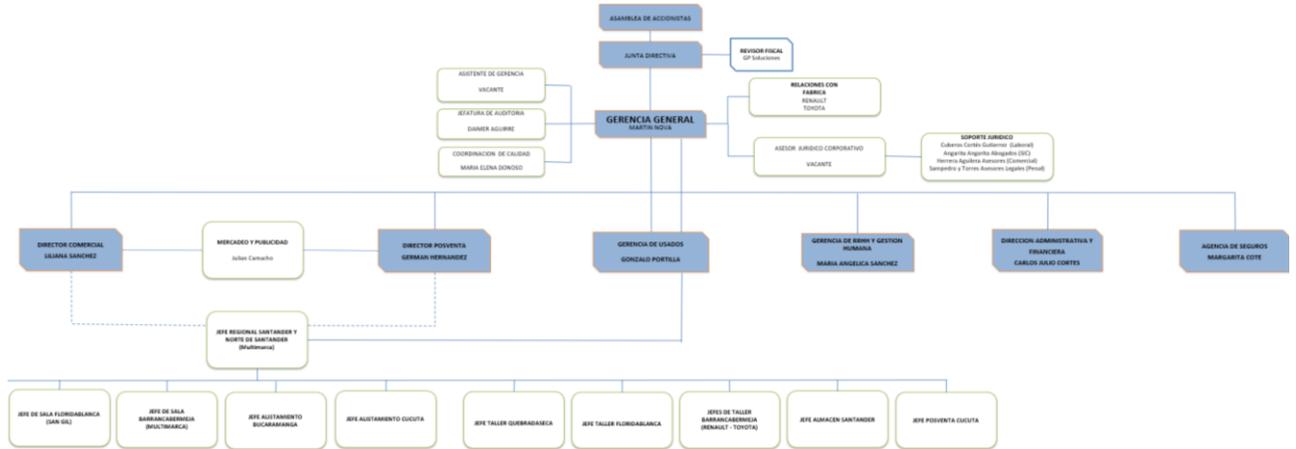
**Objeto social:** El objeto social de esta sociedad será la compra, venta, distribución, o agencia de vehículos de toda clase de marcas, así como las partes componentes, accesorios y repuestos destinados a tales vehículos automotores, además el establecimiento y explotación de los servicios de talleres de mantenimiento y reparación

para los vehículos automotores. Adquirir, enajenar o tomar en arrendamiento los inmuebles que requiera para el desarrollo de sus actividades industriales, administrativas, comerciales y promocionales. Celebrar toda clase de contratos para la adquisición o utilización de procedimientos técnicos, patentes y marcas, así como de presentación de servicios relacionados con su objeto social. Participar en otras sociedades de objeto similar o complementario al de sus actividades industriales o comerciales y en general ejecutar todo acto y celebrar toda clase de contrato o actividad de comercio que tenga relación con su objeto social.

**Reseña histórica:** Sanautos fue creada el 23 de octubre de 1954 en Bucaramanga, Santander con una inversión de \$ 1.000.000. Su principal objetivo era el mercado de los carros importados. En ese entonces Sanautos fue un concesionario de General Motors. En 1967 se da apertura a la segunda sucursal del concesionario en la ciudad de Barrancabermeja, Santander. Después en 1972 se da comienzo a la relación con Sofasa, ensamblador de la marca francesa Renault. Esta alianza se ha fortalecido a través de los años y perdura hoy en día. En 1998 el 14 de mayo la tercera sucursal de Sanautos abre sus puertas, esta vez en la ciudad de Bogotá, en el exclusivo sector de la Av.19 con calle 103. Pocos días después se inicia la operación en la sede de Bulevar Niza. La expansión en Bogotá continúa y se inaugura con gran éxito el punto de Paloquemao para el mercado del centro y sur de la ciudad. Para el 2009 se inaugura nuestra sucursal en el C.C. Av. Chile. En el año 2013 se abre la sucursal de la Carrera 27 en Bucaramanga, y en esa misma ciudad, se da apertura a un nuevo taller de colisión, y en el 2015 se inauguraron los puntos de Floridablanca, Santander y Madrid (Cundinamarca). De esta forma se robustecerá la presencia de Sanautos en el país.

**Planeación estratégica:** Sanautos S.A. no cuenta con una planeación estratégica, sin embargo, en estos momentos se contrató a una consultora para que realice un estudio general de la empresa, y así poder realizar una planeación estratégica.

**Organigrama de la empresa:**



**Organigrama área de Experiencia y Servicio al cliente:**



## **Justificación del problema**

El problema que no posee la empresa en este momento es la sistematización ideal, para poder dar respuesta de cierre en el tiempo oportuno. Por lo que más se puede evidenciar es por el poco personal que hay en este momento dentro de la misma, en este momento se encuentran solo 3 personas y tienen que cubrir con la calidad de 12 salas para ventas de vehículos nuevos, y 11 salas para taller de servicio. Por otra parte, una parte fundamental de todo esto es la plataforma utilizada para responder las PQR's recibidas a nivel nacional, ya que en promedio se reciben unas 400 en el año, y todo este proceso se hace todavía de una manera muy rustica, en el sentido que con una plataforma se daría un manejo mucho más eficiente y ordenado.

Es importante mencionar que no es fácil simplemente comprar una plataforma que maneje este tipo de procedimientos, por lo costoso que es, sin embargo, es una inversión que considero necesario, ya que al tener todo mucho más ordenado y con un manejo mucha más eficiente, la empresa va a tener mucho más claro que acciones debe tomar para que en la parte que se encuentran fallas, las elimine y en no vuelva a cometer ese tipo de equivocaciones. La idea de este plan es que se realice en un tiempo de entre 6 y 12 meses, esto con el fin de que la empresa tenga el tiempo suficiente para conseguir el dinero necesario para la compra de la plataforma ya mencionada, y para la capacitación del personal encargado para que pueda realizar todos los procedimientos sin ningún error, y de esta forma realizar las acciones pertinentes.

# Objetivos

## *Objetivo general*

Implementar un software el cual se utilice como herramienta, el cual agilice y conduzca los canales de comunicación que utilizarán para dar respuesta oportuna y de cierre, a cada una de las PQR's radicadas.

## *Objetivos específicos*

- Realizar estudio de la eficiencia del sistema a implementar, se necesita saber si utilizar el programa es mejor del que se está utilizando ahora.
- Implementación del software, el cual requiere de la respectiva capacitación, para el buen manejo de este.

## **Periodo abarcado**

El periodo destinado para este estudio está específicamente marcado entre las fechas del 11 de marzo del presente año hasta el 31 noviembre de este año, sin embargo, en el momento que no se puedan cumplir con las fechas establecidas, se tratará de implementar hasta marzo del 2020.

## Metodología CANVAS

El diagnóstico que se realizará se hará a través de la metodología CANVAS, como se evidencia en la siguiente tabla.

**Tabla No.1 CANVAS. Metodología de diagnóstico. Elaboración propia**

<b>Socios Clave</b>	<b>Actividades Clave</b>	<b>Propuesta de valor</b>	<b>Relación con los clientes</b>	<b>Segmentos de clientes</b>
<p>El socio clave es la casa matriz Sofasa, quien es la marca designada para la distribución de la marca Renault en Colombia. Es importante resaltar que Sanautos S.A. no solo está con la marca Renault, también tiene una sucursal en Barrancabermeja, la cual corresponde a la marca Toyota, por lo que este se vuelve un socio importante, más no de mayor peso que Renault.</p>	<p>Venta de vehículos nuevos, mantenimiento posventa, venta de accesorios para automotores, y ventas de todo tipo de seguros. La actividad principal de la empresa es la venta y mantenimiento de vehículos.</p>	<p>En cuestión de precios es difícil tener esa propuesta de valor, ya que los precios que maneja Sofasa, son los mismos para todos los concesionarios. Sin embargo, el valor añadido que tiene Sanautos S.A. es el servicio y la atención al cliente, es un adicional importante, ya que es la mejor manera de competir con los demás concesionarios de la misma marca, además es importante tener un buen seguimiento al cliente, en el sentido de estar atento a la recepción del cliente, hasta el servicio posventa que necesite.</p>	<p>En el último tiempo se ha tratado de establecer una relación más íntima con el cliente, en el sentido que se está prestando un servicio al cliente más personalizado, y que el cliente se sienta más a gusto con dicho servicio.</p>	<p>El mercado al que va dirigido principalmente Sanautos S.A. es aquel que tiene un poder adquisitivo para comprar un vehículo, de la marca Renault o Toyota, así las cosas, podemos decir que ese nicho de mercado es más o menos de un estrato 3 o mayor a tres (En este caso, dando referencia a la marca Toyota) por lo que el segmento como Sofasa da para un cliente de estrato “medio” que tenga el poder adquisitivo para poder tener este tipo de vehículos.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Recursos Clave</b></p> <p>Es importante tener un producto de muy buena calidad, ya que el valor del mismo es bastante alto, sin embargo la atención al cliente es indispensable, ya que la idea es fidelizar a cada cliente que asiste a las salas de ventas o a los talleres correspondientes a la empresa.</p>		<b>Canales</b>	
<b>Estructura de costos</b>			<b>Vías de ingresos</b>	
<p>La mano de obra en cuestión de mantenimiento y otros tipos de elementos que requieren de esta gestión son relevantes, sin embargo, también es importante resaltar la “materia prima” que utiliza Sanautos para la adquisición de vehículos y poner a la venta los mismos.</p>			<p>Los clientes están dispuestos a pagar una cantidad moderada por estos productos, y con lo anteriormente mencionado, los clientes están dispuestos a pagar entre \$30'000.000 (el cual es el vehículo más barato que ofrece el concesionario) hasta 200'000.000 que es el automotor más caro que ofrece la marca Sanautos S.A.</p>	

## Hallazgos

Una vez realizado el modelo CANVAS, se puede evidenciar que los socios clave son parte clave en el proceso de ventas, ya que ellos son los principales proveedores del concesionario, por lo que la relación entre proveedores directos y Sanautos S.A. no tiene problema alguno. Adicionalmente tiene muy bien definidas las actividades clave que realiza, las cuales son venta y mantenimiento de vehículos, sin embargo, también realiza actividades como ventas de seguros, en donde no es una actividad clave, ya que no tiene el mismo volumen de ventas que la parte comercial, sin embargo, tiene buen flujo de dinero. Los recursos que maneja la compañía son principalmente inventario de vehículos, los cuales son su principal actividad, también maneja el tema de repuestos, ya que su principal proveedor (Renault) distribuye no solo los vehículos, si no también las piezas de cada uno de estos, para su respectivo mantenimiento o cambio. Sanautos S.A. ha enfocado su propuesta de valor al servicio al cliente, ya que al tratar de competir por precios no puede competir, sin embargo, lo realiza por medio del servicio y la calidad de la mano de obra, en el último semestre la empresa ha estado buscando mejorar en este aspecto. Asimismo, la relación con los cliente ha sido más cercana, en el sentido que Sanautos S.A. desea que la relación con el cliente sea más personal, esto quiere decir que cada cliente sienta que la empresa no solo vende vehículos, si no también experiencias con el servicio al cliente. Los canales utilizados por la compañía son el voz a voz y las redes sociales, también se realizan campañas en cada una de las salas de ventas, y entrega de volantes, estos canales son eficientes en el punto que se redacte el mensaje contundente al segmento de clientes deseado. Con relación a lo anterior nos dirigimos a tocar el tema de segmento de clientes, los cuales son principalmente aquellas personas que tienen la suficiente capacidad para poder, por lo menos

financiar un vehículo, con esto se refiere a las personas de estrato 3 o mayor, ya que son los clientes que tienen la capacidad de adquirir un automóvil. En la estructura de costos que en este momento tiene Sanautos S.A. es de resaltar el inventario que provee la marca Renault, ya que es el único producto que se vende en la ciudad de Bogotá, sin embargo, en la ciudad de Barrancabermeja también se encuentra una sucursal de Toyota. En las vías de ingresos encontramos, como ya se había mencionado anteriormente, la venta y mantenimiento de vehículos, también encontramos la venta de seguros, sin embargo, la principal vía de ingresos y la que mayor peso tiene entre las mencionadas, son la venta de automóviles ya que uno puede variar entre \$30'000.000 hasta \$200'000.000 de pesos.

## **Descripción de la situación a mejorar**

El plan de acción que se plantea aplicar en la empresa Sanautos S.A. es la implementación de un sistema tecnológico de PQR's, el cual tratará de solucionar el principal problema del área de Experiencia y Servicio al cliente, el cual es la poca comunicación entre las áreas responsables de un caso, esto es trascendental ya que el buen manejo de la información que se maneja es fundamental para atender rápidamente un caso, y que el cliente se sienta a gusto con la respuesta dada.

Adicionalmente el método que se utiliza en este momento es a través de Excel, esto hace que la información no esté al momento, y que esta se procese de manera diferente que en línea, esto quiere decir que al momento de dar manejo a un caso, este pueda resultar con inconsistencias al momento de dar una respuesta final, por lo que esta plataforma mejoraría y daría solución a la situación presentada.

## **Alcance**

El proyecto irá dirigido a la alta gerencia, principalmente ellos son los que tomarán la decisión de dar aval a la propuesta enunciada a lo largo del proyecto, sin embargo, los principales beneficiados de este proceso será el área de Experiencia y servicio al cliente, ya que es una herramienta que agiliza procesos de realización de informes, y a lo que va dirigido el proyecto, el cual es que se pueda realizar un trabajo colaborativo, en donde las personas que conforman el área tienen la capacidad de actualizar, o tener el conocimiento inmediato sobre el proceso en el que se encuentran cada uno de los casos.

Es importante recalcar que es un beneficio que recibe la empresa entera, ya que, a partir de las quejas de los clientes, es donde se empieza a mejorar en este aspecto. Adicionalmente con este software se agiliza el proceso de cada uno de los casos, así poder dar respuesta más rápida a cada una de las PQR's recibidas, y lo más importante es que se dará respuesta contundente, en el sentido que reuniendo la información necesaria, el cliente se sentirá satisfecho.

## **Plan de acción**

Lo primero a realizar es el estudio del manejo interno que se le realiza a las PQR's, en este encontraremos si la propuesta a realizar es viable, y si es totalmente necesaria, ya que, si no cubre una necesidad, simplemente no se va a tener en cuenta. El siguiente paso por seguir es realizar las cotizaciones para la adquisición del programa, en este se buscará tener el mejor programa, sin embargo, se tratará de que cumpla con la condición de que cumpla con la necesidad específica de que la comunicación sea fluida. Después de esto sigue la adquisición del software, en este es la parte más importante, ya que es donde se toma decisión de que programa adquirir, y a partir de esto la capacitación que se debe realizar, adicionalmente es donde se realiza la inversión. Ya por último podremos encontrar la aplicación o utilización del programa, allí es donde se podrá evidenciar si realmente el programa cumple con las expectativas, y si el mismo es eficaz.

## Cronograma de actividades

El cronograma de actividades está basado en el modelo de Diagrama de Gantt, como se explicará en la siguiente tabla.

*Tabla No. 2 Diagrama de Gantt. Cronograma de actividades. Elaboración propia.*

Nombre de la actividad	Inicio	Final	01-jun	15-jun	01-jul	15-ago	∞
Adquisición del programa	1-jun.-2019	15-jun.-2019					
Implementación del software	15-jun.-2019	1-jul.-2019					
Capacitación para la utilización del programa	1-jul.-2019	15-ago.-2019					
Utilización del software	15-ago.-2019	Indefinido					

En la adquisición del programa se espera que realice el pago del software, y a partir de allí recibir el instructivo para el buen manejo de este, por lo que lo convierte en el primer paso a seguir. Después se realizará la implementación del software en mención, este se tendrá que dar instrucciones a las personas que lo utilizaran, para que al momento de ingresar no haya problema alguno. La capacitación para la utilización del software es el paso más importante, ya que a partir de allí es donde las personas que darán manejo a este tendrán la capacidad de dar un control óptimo y eficaz al mismo. Por último, se utilizará el software, aquí las personas que ya se capacitaron demuestran que tan efectivo es el programa, sin embargo, con la capacitación correctamente hecha, el programa tiene la capacidad de mejorar el control sobre las PQR's.

## Presupuesto financiero básico.

El presupuesto que se presentará a continuación es mensual.

*Tabla No. 3 Presupuesto mensual. Elaboración propia*

Adquisición software	\$ 26,280,000
Salario empleado estudio	\$ 500,000
Herramientas capacitación software	\$ 5,000,000
Salario personal a utilizar	\$ 26,000,000
Salario personal capacitación	\$ 15,000,000
Salario personal instalador software	\$ 3,000,000
Gastos no operacionales	\$ 50,000
<b>Total</b>	<b>\$ 75,830,000</b>

# Carta aprobación



**RENAULT**  
Passion for life

**Sanautos**  
LIDERANDO EMPRESARIALMENTE

Bogotá D.C., 10 de mayo de 2019

Señores:  
**POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**  
**DPTO. PRÁCTICAS EMPRESARIALES**  
**Bogotá – Cundinamarca**

Respetados señores:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez conocido el proyecto de opción de grado realizado por nuestro colaborador **SANTIAGO BECERRA FALLA**, quién desempeña actualmente el cargo de Auxiliar de Servicio al cliente en nuestra compañía Sanautos S.A durante el proceso de prácticas, doy el aval y visto bueno para que nuestro colaborador finalice dicho proyecto con su respectiva sustentación ante la institución académica donde se encuentra cursando actualmente VII semestre de Administración de empresas, el cuál fue evaluado y revisado realizando una propuesta de mejoramiento de la plataforma para el manejo de PQR's en nuestra compañía.

Asimismo, informo que esta propuesta cumple el requisito de satisfacer una necesidad que el área de Experiencia y Servicio al cliente tiene actualmente.

De antemano agradezco su atención y colaboración brindada, cualquier inquietud será atendida con gusto a través del correo electrónico [maria.donoso@sanautos.com.co](mailto:maria.donoso@sanautos.com.co) o al número telefónico 7482222 ext. 6114

María Elena Donoso Pardo  
Jefe de experiencia y servicio al cliente.  
TEL: 7482222 ext. 6114  
Correo: [maria.donoso@sanautos.com.co](mailto:maria.donoso@sanautos.com.co)

**Bogotá – Cundinamarca**  
Carrera 288 # 15-67 | Paloqueano |  
Av 19 # 103-53 | Bogotá |  
Calle 72 # 19-94 | C.C. Av Chile |  
Av Suba con Cl 127 | C.C. Bulevar Niza |  
Av 127 # 71-58 | Bulevar |  
Calle 7 # 1-318 Este | Madrid |

Línea Única Bogotá – Cund. (1) 748 2222

**Santander y Norte de Santander**

Calle 29 # 14-48 | Quebradaseca |  
Carrera 27 # 40A-20 | Bucaramanga |  
Carrera 27A # 122-88 | Floridablanca |  
C.C. El Puente local 184 | San Gil |  
Calle 48 # 22-82 | Barrancabermeja |  
Calle 13 # 2E-121 | Cúcuta, Caobos |  
Auto. San Antonio Km9 KA-48 | Cúcuta, Villa del Rosario |

Línea Única Bucaramanga (7) 697 8888  
Línea Única Barrancabermeja (7) 801 2555  
Línea Única Cúcuta (7) 595 5151

**Boyacá**

Cra 42 # 22-69 | Duitama |  
Carrera 11 # 27-39 | Sogamoso |  
Línea Única Boyacá (8) 775 1818

Centro Administrativo Grupo Sanautos  
Carrera 34 # 19-17 | Bogotá |

Línea Única Centro Administrativo Sanautos (1) 748 2222

## **Recomendaciones**

La principal recomendación va dirigida a la gerencia de la empresa, la cual es colocar más énfasis en el área de Experiencia y Servicio al cliente, ya que en mi opinión es una de las más importantes, porque a pesar de que no factura como el área comercial o posventa, es la encargada de tomar correctivos, y de informar en que factores la compañía se encuentra fallando, adicionalmente el área es una de las pocas (por no decir la única) que tiene conocimiento de cada una de las áreas que conforman la empresa.

La segunda recomendación es realizar la gestión necesaria para la adquisición del programa llamado CRM Salesforce, se considera importante la utilización de este software, ya que, es una herramienta que no solo agiliza la gestión de las PQR's, si no también mejora la comunicación entre las partes involucradas en cualquiera de los casos, además es importante resaltar que el programa no solo está diseñado para el manejo de PQR's, también para pronósticos avanzados, presupuestos, proyecciones, entre otras funciones.

## Conclusiones

En conclusión, se pudo evidenciar una posible solución que se puede tomar frente al problema que se encontró en el tema de gestión de PQR's, esto ayuda a que la empresa empiece a mejorar en el sentido de servicio al cliente, o de la calidad de mano de obra que realiza, esta fue una de las razones por la que se realizó el estudio, adicionalmente se generó la posible solución, el cual lleva a incurrir en unos costos adicionales mensualmente, sin embargo es una inversión se realizaría por lo que es mayor el beneficio que se generará, que el costo en el que se incurrirá.

Este proyecto realizado, fue de gran crecimiento, ya que no solo se identificó en l problema, como muchas veces ocurre en la carrera universitaria, adicionalmente se puede evidenciar que es distinto identificar el problema desde una perspectiva exterior, ha estar viviendo con dicho problema a diario, por lo que el proyecto no solo es para el estudiante, si no también una oportunidad de mejora para la empresa, en donde un empleado del área encargada evidencia la falencia, y es ahí en donde se podrá trabajar para que este tipo de fallas no sigan sucediendo en la compañía.

## **Bibliografías**

**1 (Sanautos S.A. página web, 2019)**

**2 (Documento guía Administración de Empresas pdf, 2018)**

**3 (CRM Salesforce página web, 2019)**