

**RAE No:**

**FICHA TIPOGRAFICA:**

**TITULO:** PLAN DE MEJORAMIENTO SERVICIO POSTVENTA DE LOCATIVAS PARA INVERSIONES ALCABAMA S.A.

**AUTOR(ES):** RODRÍGUEZ HUÉRFANO, Juan Carlos

**MODALIDAD:** PRACTICA EMPRESARIAL.

**PAGINAS:** 73 **TABLAS:** 0 **FIGURAS:** 13 **CUADROS:** 0 **ANEXOS:** 12

**CONTENIDO:**

INTRODUCCIÓN.

1. GENERALIDADES.

2. DIAGNÓSTICO ACTUAL DEL SERVICIO POSTVENTA DE LOCATIVAS PARA INVERSIONES ALCABAMA S.A.

3. ESTANDARIZACIÓN PROCESO SERVICIO POSTVENTA DE LOCATIVAS PARA INVERSIONES ALCABAMA S.A.

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOCATIVAS.

5. PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

6. CONCLUSIONES.

7. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA.

ANEXOS

**PALABRAS CLAVES:** Servicio Postventa, Locativa, Estandarización, Sistema de información.

**DESCRIPCION:** Inversiones Alcabama S.A. es una firma con más de 30 años en el sector de la construcción, promoción y venta de proyectos inmobiliarios. El plan de mejoramiento para el servicio postventas de locativas, permitió identificar las siguientes oportunidades de mejora en el departamento de postventas: La documentación del proceso de postventa, estandarización de procesos, formulación de indicadores de gestión, detección de las locativas recurrentes, tiempos de solución y ejecución de una postventa, capacitación en servicio al cliente para postventas y seguimiento, control y la finalización de la postventa.

El plan de mejoramiento propuesto mitiga la presencia de los siguientes factores que afectan la organización: Incremento de las postventas, aumento de los costos producidos por locativas, disminución de la fidelización del cliente, procesos de construcción inadecuados y compra de materiales no apropiados. Por lo cual, Inversiones Alcabama S.A. aprobó la implementación del plan de mejoramiento para el servicio de posventas de locativas.

## **METODOLOGIA:**

Método Descriptivo: Diagnosticar, caracterizar y formular un plan que permite mejorar el nivel de satisfacción del cliente, identificando las variables que conforman el proceso de postventas de locativas. Mediante la aplicación de una encuesta y herramientas de levantamiento de procesos, como el mapa general de procesos (PEPSU) y la matriz de análisis de actividades.

## **CONCLUSIONES:**

- El diagnóstico inicial permitió identificar la necesidad de documentar el proceso del servicio de postventas de locativas.
- Durante la ejecución de la encuesta se evidenció el alto compromiso del personal que interviene en el proceso del servicio postventas de locativas y el grado de conciencia sobre el impacto que tiene una cohesión entre las actividades del departamento sobre el cliente y la importancia de estandarizar los procesos.
- El desarrollo del plan propone mejoras organizacionales que incluye: modificaciones en la secuencia de actividades, reasignación de tareas, creación de herramientas de control, monitoreo y registro. Por lo cual, se estandariza el proceso del servicio postventa de locativas y se abre la posibilidad a la implementación de un modelo de sistema de gestión.
- El plan incluye aspectos básicos de servicio al cliente, como los instructivos de ingreso al inmueble al momento de prestar el servicio; este tipo de documentos, brindan al trabajador una serie de pautas que debe tener en cuenta en su relación con el cliente y que son de gran beneficio a su labor.

## **FUENTES:**

COLOMBIA, ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Decreto 419 (03, diciembre 2008). Por el cual se dictan normas para el cumplimiento de unas funciones asignadas a la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda de la Secretaría Distrital del Hábitat. Bogotá, 2008. P. 1.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480. (12, Octubre 2011). Por el cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 2011. P. 1.

CONSTRUGARANTIAS. Fase 1 [en línea]. Bogotá. Construgarantias [30 agosto, 2014]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.construgarantias.org/index.php/construgarantias/fase-1>>

EL TIEMPO. Derrumbe del edificio Space tiene tambaleando a la constructora CDO [en línea]. Medellín: Unidad investigativa [citado 17 noviembre, 2014]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13198735> >

FINANZAS PERSONALES. El metro cuadrado más costoso [en línea]. Bogotá: Finanzas Personales [citado 10 octubre, 2013]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.finanzaspersonales.com.co/invierta-a-la-fija/articulo/el-metro-cuadrado-mas-costoso/37874>>

GRUPO KAIZEN SA, Herramientas para la Mejora Continua (KAIZEN), [en línea]. Autor: Grupo Kaizen S.A. [Citado noviembre, 2005]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.grupokaizen.com/> >

GUIA DE LA CALIDAD. Artículo. Mejora Continua – Ciclo PDCA [en línea]. © 2014 Guía de la Calidad. [Citado enero, 2013]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>.

GUTIÉRREZ, Humberto. Calidad total y productividad. 3 ed. México: McGraw Hill, 2005. p.16.

HARRINGTON, James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogotá: McGraw-Hill, 1993. p. 202.

JURAN, Joseph. La calidad del producto. Madrid: Díaz de santos, 1996. p. 91.

MINTZBERG, Henry. El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos. México: Pearson Educación 1997 p. 163.

ONGALLO, Carlos. La atención al cliente y el servicio postventa. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 2012. p.184.

PORTAFOLIO. Implosión de la torre 5 del Space costara \$500 millones [en línea]. Medellín: Portafolio [citado 5 febrero, 2014]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.portafolio.co/economia/demolicion-del-edificio-space-0> >

SENA. ISO9001:2008 Módulo 3 [CD-ROM]. Santander: 2009. Documentación de un sistema de gestión de la calidad

SIC. Normatividad [en línea]. Bogotá. SIC [30 agosto, 2014]. Disponible en Internet: < URL:[http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/normatividad/Concepto\\_13\\_229019.pdf](http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/normatividad/Concepto_13_229019.pdf)>

SUMMERS, Donna. Administración de la calidad. México: Pearson Educación, 2006 p. 79.

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A. Formato de encuesta.

Anexo B. Mapa general de procesos.

Anexo C. Matriz de análisis de actividades.

Anexo D. Diagrama de proceso.

Anexo E. Formato servicio postventa – copia constructora y propietario.

Anexo F. Formato constancia visita al inmueble.

Anexo G. Formato control locativas - copia propietario y constructora.

Anexo H. Formato orden de trabajo – copia trabajador y constructora.

Anexo I. Encuesta satisfacción servicio postventas.

Anexo J. Instructivo visita al inmueble por parte del arquitecto postventas.

Anexo K. Instructivo ingreso al inmueble al momento de realizar servicio postventa.

Anexo L. Consolidado de postventas locativas.