



**FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución no comercial sin derivadas.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2016

TÍTULO: Propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión administrativa de la empresa Syslan S.A.S

AUTOR (ES): Riveros Ortiz, Karen Natalia

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

Luque León, Adrian Patricia

MODALIDAD:

Trabajo de investigación tecnológica

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1.GENERALIDADES

2.DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.CAUSALES IMPORTANTES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4.PROPOSTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5.CONCLUSIONES

6.RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

DESCRIPCIÓN:

Este trabajo se enmarca dentro de la herramienta de la ingeniería industrial, ingeniería de métodos, que tiene como objetivo principal generar una propuesta de mejora los procesos de la gestión administrativa de la empresa Syslan S.A.S, con el fin de que con esta propuesta se pueda disminuir el tiempo de respuesta a la solicitud de instalación de un cliente nuevo y aumentar la satisfacción de estos mismos.

METODOLOGÍA:

Se realizó una identificación de los productos y servicios que ofrece Syslan SAS; por entrevista directa y por medio de preguntas formuladas se consiguió la información relevante de la gestión administrativa.

Se realizó la identificación de las principales falencias en el proceso de gestión administrativa, por medio de observación directa del proceso desde que ingresa una solicitud hasta que se instala el servicio.

Se realizó la identificación de las alternativas de propuestas, realizando un comparativo del antes y del después, se logró evidenciar la propuesta que se acomode a las necesidades de la empresa.

PALABRAS CLAVE:

INGENIERIA DE METODOS, DIAGNOSTICAR, IMPLEMENTAR, CONTROLAR, EFICIENCIA, IDENTIFICAR Y PROPONER.

CONCLUSIONES:

Aunque la empresa lleva alrededor de 6 años en el mercado y que tiene un grupo importante de clientes, no se ha propuesto realizar una evaluación del servicio, ni existen políticas encaminadas a la atención del cliente en pro de la fidelización, recomendación y preferencia de los clientes.

Se debe tener una cercanía tanto con el cliente externo como con el cliente interno, ya que esto conlleva a múltiples beneficios; con el cliente externo una mayor cercanía e interacción trae como consecuencia un aumento en las ventas y recomendación del servicio; con el cliente interno es esencial encontrar ideas que lo mantengan animado y se sienta valorado en la labor que desempeña, ya que el trato que ellos le den a los clientes hace la diferencia.

Por medio de la encuesta se logra diagnosticar que, en aproximadamente el 75% de las preguntas generadas, los usuarios que respondieron, consideran que el servicio prestado por Syslan es bueno, siendo bueno en la escala propuesta una valoración



baja e identificando que los usuarios se sienten bien con el servicio, pero el sentimiento que tienen hacia la empresa y el servicio que presta es neutral, ya que no les genera experiencias más allá de sus expectativas.

Lograr la satisfacción en el cliente al darle el servicio, es dando lo mejor como empresa, todas las áreas y todos los partícipes encaminados bajo un mismo objetivo, teniendo actitud de servicio para que el cliente perciba esto en el momento de tener contacto con la empresa.

FUENTES:

ALBRECHT, Karl. La Revolución del servicio. Bogotá: Fondo Editorial Legis, 1990. 235 p.

ALBRECHT, Kart y ZEMKE, Ron. Gerencia del servicio. Bogotá: 3R Editores, 2000. 205 p.

AYALA VILLEGAS, Sabino [en línea]. Perú: [citado 7 septiembre, 2006]. Disponible en Internet:<URL:<http://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/>>.

BERNAL, Felipe y VÉLEZ, Marcela. Diagnóstico y evaluación de los factores relevantes y estratégicos del servicio al cliente para Ditatel S.A. (Trabajo de Grado). Bogotá: Universidad del Rosario. Administración de empresas; 2002. 124 p.

FERREIRA, Diolinda. [En línea]. Bogotá, [citado 17 julio, 2002]. Disponible en Internet <<http://www.gestiopolis.com/pasos-del-mejoramiento-continuo/>>.

KANAWATY, George. Introducción al estudio del trabajo. 4 ed. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. 521 p.

LOPEZ CARLOS. [En línea]. Bogotá, [citado 18 mayo, 2001]. Disponible en Internet <URL:<http://www.gestiopolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>>

MINETUR. Revista [en línea]. España: La Empresa [citado 11 junio, 1999]. Disponible en Internet:<URL:<http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>>

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

PORTAL RUEDA, Carlos Antonio. [En línea]. Perú, [citado 22 de junio, 2011]. Disponible en Internet <URL: <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-inventario-stocks-y-almacenes/>>

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A. Encuesta y recopilación de los resultados obtenidos.

Anexo B. Certificado de existencia y representación legal o inscripción de documentos.