



“PROCESOS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE CONSULTORIA Y GESTION DE PROYECTOS DE SOFTWARE”

Datos De Los Autores

Autor 1:

Nombre: Omar Fernando Martínez Jiménez

Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil

Email: omartinezi@ulvr.edu.ec

Cargo: Docente. Facultad De Administración

Autor 2:

Nombre: Lilibeth Cecilia Bravo Velásquez

Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil

Email: lily.bravo.velasquez@gmail.com

Cargo: Estudiante

Autor 3:

Nombre: Ingrid Johanna Fabre Falcón

Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil

Email: ingridfabre@hotmail.com

Cargo: Estudiante

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Omar Fernando Martínez Jiménez, Lilibeth Cecilia Bravo Velásquez e Ingrid Johanna Fabre Falcón (2019): “Procesos para la mejora del servicio al cliente en la empresa de consultoría y gestión de proyectos de software”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/mejora-servicio-cliente.html>

RESUMEN

El estudio se enfocó en el análisis de los servicios otorgados por Panaceasoft S.A, el objetivo del presente artículo es elaborar un manual de procesos para el área de atención y servicio al cliente con la finalidad de brindarle al usuario un servicio en el momento y tiempo adecuado, razón por la cual, podrán mantener un orden en cada tarea asignada y cumplir con los requerimientos que soliciten. En la investigación se utilizó una metodología con enfoque cualitativo- cuantitativo de tipo descriptivo para poder analizar variables, los que nos permitió obtener resultados en base a datos

obtenidos de encuestas, entrevista y observación de la situación actual de la empresa. El estudio busca regular los procesos en el área de atención y servicio al cliente para mantener ventajas en cuánto al tiempo de resolución de las novedades. Para contrarrestar los problemas en el área es indispensable elaborar el manual de procesos, dado que, es una aportación que permitirá mantener clientes y captar a nuevos que tengan la necesidad del servicio, satisfaciendo las necesidades del usuario y su vez mantendrá a la empresa como líder en el mercado.

Palabras Clave:

Procesos, usuarios, atención, servicio al cliente.

ABSTRACT

The study focused on the analysis of the services provided by Panaceasoft SA, the objective of this article is to develop a process manual for the customer service and service area in order to provide the user with a service at the right time and time , reason why, they will be able to maintain an order in each assigned task and fulfill the requirements that they request. In the research, a methodology with a qualitative-quantitative approach of descriptive type was used to analyze variables, which allowed us to obtain results based on data obtained from surveys, interviews and observation of the current situation of the company. The study seeks to regulate the processes in the area of attention and customer service to maintain advantages in the factors quality, cost, time. To counteract the problems in the area, it is essential to prepare the process manual, given that it is a contribution that will keep customers and attract new ones that have the need for the service, satisfying the needs of the user and in turn will keep the company as a leader in the market.

Key Words:

Process, User, Attention, Customer Service.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que se presenta es que no existe un manual de procesos el cual detalle todas las actividades que deben de ejecutarse en cada proceso que tiene el área de atención y servicio al cliente, debido a que se realizan de forma empírica, esto genera reclamo por parte de los usuarios los cuales desean que sus solicitudes sean atendidas en el menor tiempo posible; adicional que son los clientes que suelen recomendar el sistema de Panaceasoft a otras empresas por ende es importante que haya un manual de procesos que permita al empleado optimizar tiempo en el desarrollo de sus actividades con la finalidad de obtener un sistema de gestión óptimo que beneficie a la empresa y al usuario final.

El tiempo de resolución de las novedades han ocasionado que clientes desistan del software.

2. OBJETIVO

Elaborar un manual de procesos para el área de atención y servicio al cliente de la empresa Panaceasoft S.A.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación propone la elaboración de un manual de procesos para el área de atención y servicio al cliente de la empresa Panaceasoft S.A, puesto que esta área es la que maneja la relación directa empresa-usuarios

Bajo este contexto, la elaboración del manual de procesos ayudará a que los colaboradores tengan un documento de consulta o guía, en caso de presentar algún inconveniente durante la ejecución de un proceso, de tal manera que se optimice recurso y tiempo.

Evidentemente se presentarán mejoras en los servicios prestados creando una buena imagen la compañía y cambiando la perspectiva que los usuarios poseen, siendo capaces de promocionar el servicio a otras empresas.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Manual de procesos

Tenemos el conocimiento de Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández (2014) “Los procesos mantienen diferentes características, donde se destaca la variabilidad, los mismos que son susceptibles de mejora y superan las estructuras funcionales”. (p. 34) en el que reitera que los procesos pueden ser mejorados acorde a las necesidades que tenga la empresa o el departamento que lo requiera.

Los manuales de procesos constituyen un documento técnico que contiene información relacionada con las actividades realizadas en cada área de la empresa y como estas orientan de manera eficaz el desenvolvimiento de los trabajadores en la compañía.

5. METODOLOGÍA

5.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación realizado para el desarrollo de este proyecto es descriptivo, debido a que permitió observar y describir los procesos y actividades en el área de atención y servicio al cliente. Además, la investigación descriptiva brinda un panorama mucho más amplio sobre el estado actual de la empresa, realizar el diagnóstico del área y a partir de este trabajar en las falencias que tiene la empresa al no haber un Manual de Procesos.

5.2 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cualitativo; éste enfoque permitió analizar los procesos del área de servicio y atención al cliente que posee la empresa con la finalidad de identificar aquellos que estén causando un mal funcionamiento o retrasos en el área con cada uno de los involucrados.

5.3 Técnicas e instrumentos de la investigación

5.3.1 Observación directa

Es un método de gran utilidad que permite conocer la manera en que operan los colaboradores del área de atención y servicio al cliente en cada requerimiento por parte del cliente.

Se llevó a cabo esta técnica con el fin de identificar la manera en que se ejecutan las actividades y cuáles son las carencias que presentan los trabajadores de dicho departamento a causa de la ausencia de un Manual de Procesos y para definir la manera en cómo los procesos se llevan actualmente.

5.3.2 Entrevista

Se desarrolló una entrevista enfocada en la jefa del área de atención y servicio al cliente a fin de conocer la perspectiva que tiene frente a los problemas que surgen dentro del área y como mejorarlos mediante la utilización de un manual de procesos.

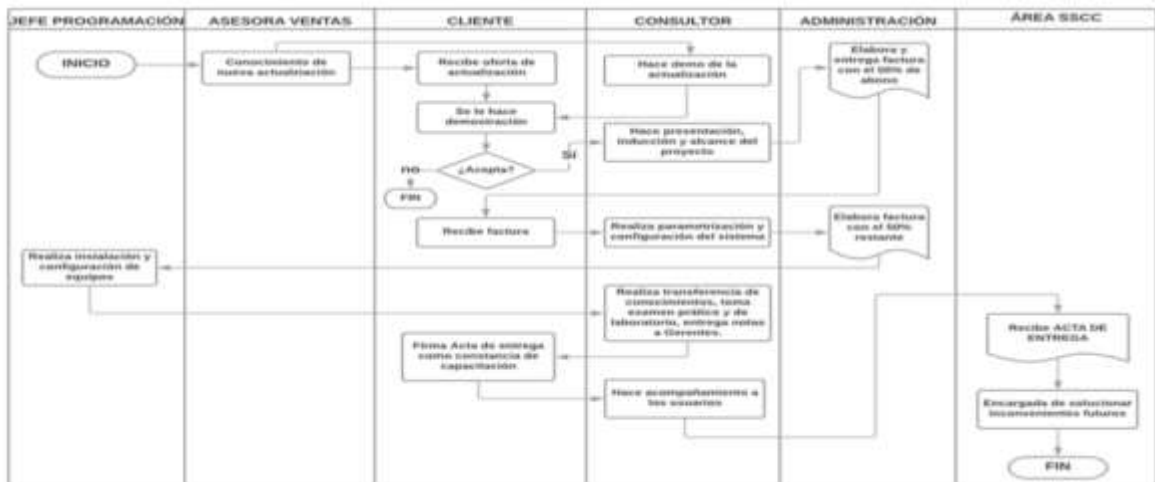
5.3.3 Encuesta

Se llevó a cabo esta técnica con el fin de conocer el punto de vista del cliente sobre el desenvolvimiento de los colaboradores del área de atención y servicio al cliente para la resolución de sus novedades.

6. RESULTADOS

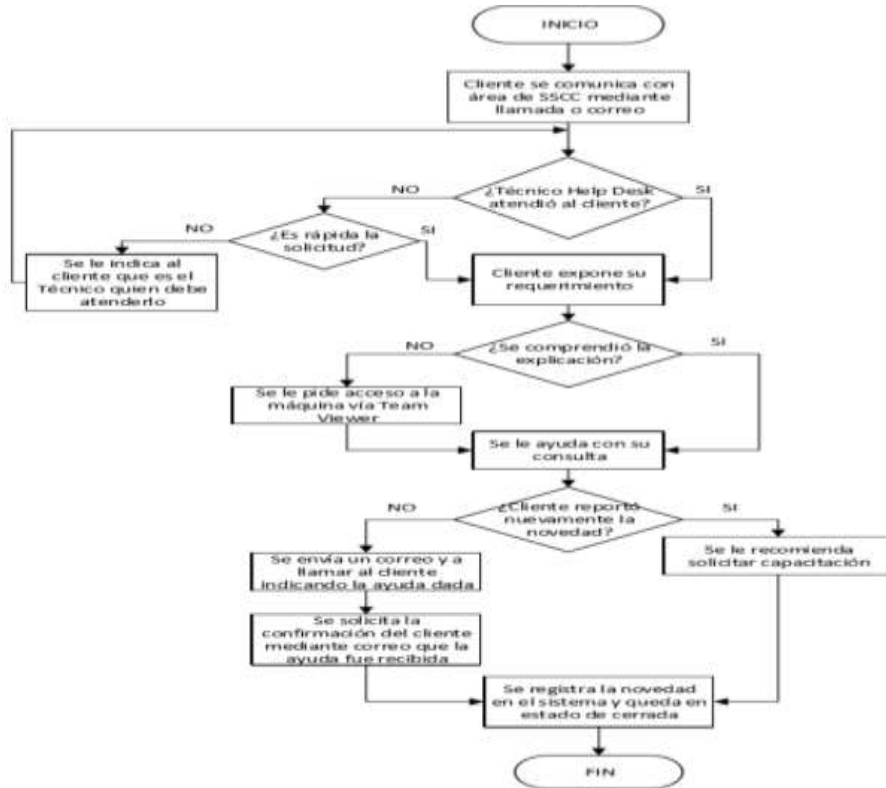
Mediante las fichas de observación, la entrevista y las encuestas se pudieron identificar falencias en cada uno de los procesos estudiados en la empresa; cómo pasos dentro de los procesos considerados innecesarios, omisión de los que son realmente importante, generando demoras en la resolución de los mismos y generando nuevos problemas que deben ser resueltos a los clientes, a continuación son detalladas las mejoras:

- Proceso de actualización:
Este proceso es para cuando el cliente ya cuenta con el software y se le instala la nueva versión.

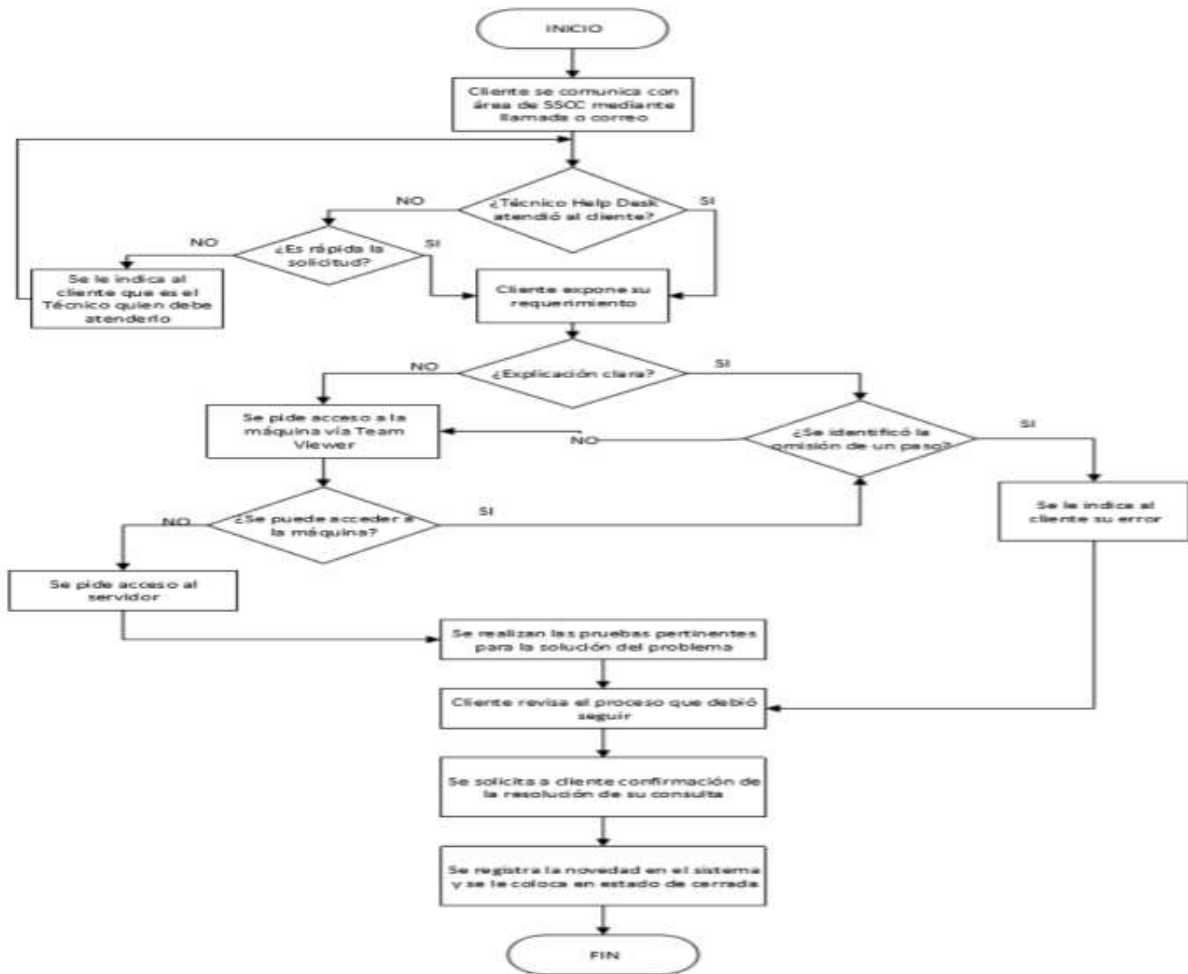


- Proceso de Consulta de usuario:

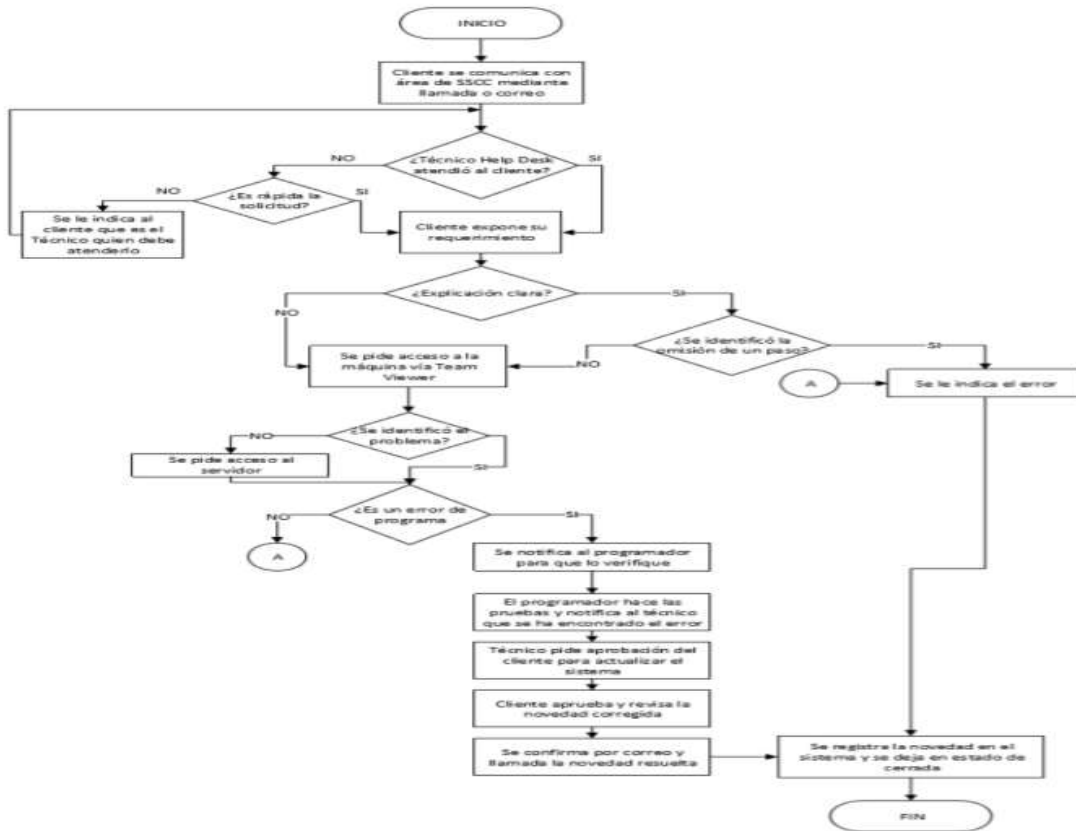
Este proceso es para atender las inquietudes que realizan los clientes con respecto a una determinada opción.



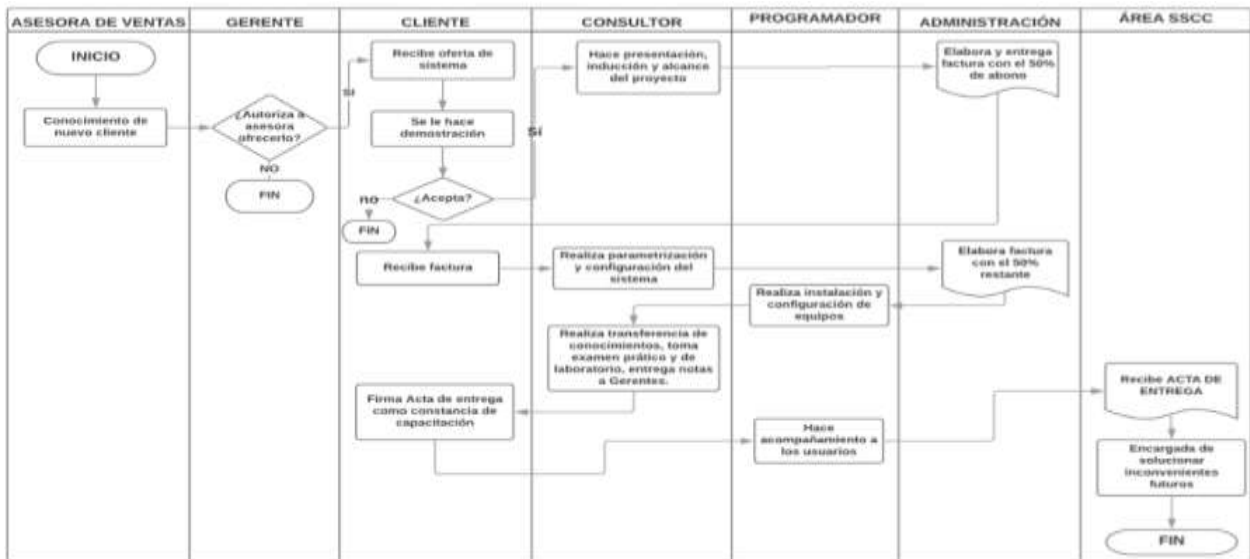
- Proceso de error de cliente:
Este proceso es para atender al cliente con la solución de un determinado error que se le haya presentado en el sistema.



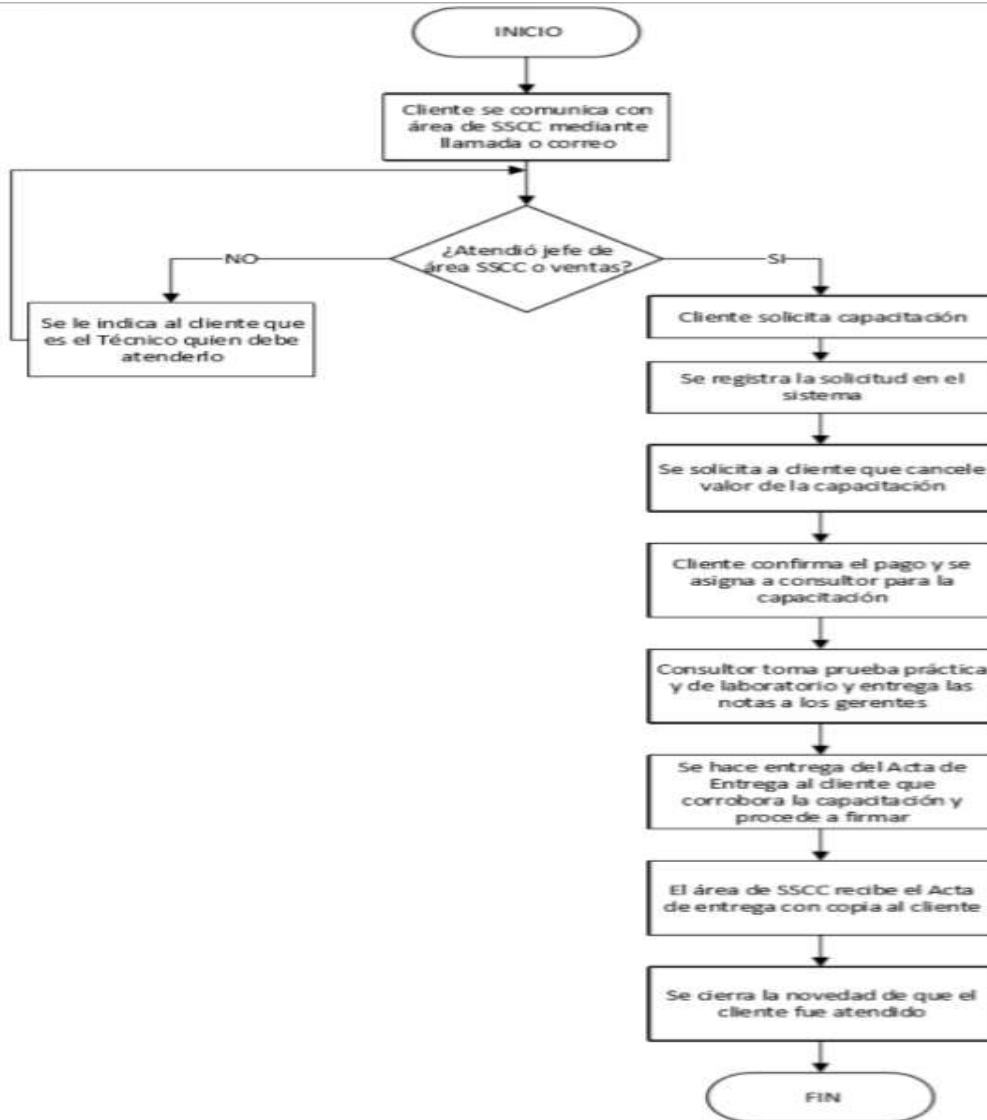
- Proceso de error de programa:
Este proceso es para atender al cliente con la solución de un determinado error que se le haya presentado en el sistema.



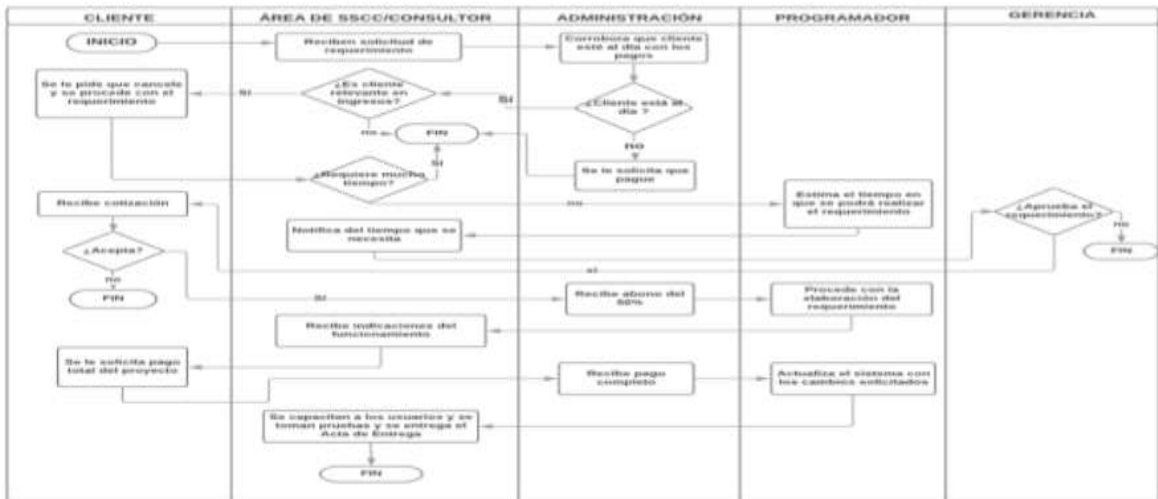
- Proceso de instalaciones:
Este proceso es para cuando el cliente desea el software controlar los recursos de su empresa a través del sistema.



- Proceso de solicitud de capacitaciones:
Este proceso es para cuando el cliente solicita la explicación sobre el sistema.



- Proceso de solicitud de requerimiento:
Este proceso es para cuando el cliente solicita un desarrollo al sistema que desea adaptarlo a los necesidades debido al modelo de negocio que maneja el cliente.



Se pudo constatar que para optimizar tiempo no es sólo necesario el manual de procesos sino también ir acompañado de la correcta ejecución del mismo, debido a que al llevar a cabo el empleo del proceso de instalación y actualización no se pueden omitir ninguno de los que son importantes como la correcta capacitación, parametrización del equipo y del sistema porque esto garantizará que disminuya de manera significativa las otras novedades por los otros procesos que suelen notificar los usuarios al área de atención y servicio al cliente.

7. CONCLUSIONES

- Dentro de los procesos que siguen actualmente los empleados del área de atención y servicio al cliente existen deficiencias en cuanto a organización, asignación de tareas y optimización del tiempo, debido a que los empleados no registran los requerimientos de los clientes como debe de ser, el tiempo suministrado para la resolución del inconveniente es superior a las 48 horas e incluso superan el mes.
- Los empleados no tienen un manual de procesos y funciones en donde se detallen las responsabilidades de cada puesto, el tiempo de ejecución de cada actividad por lo que es necesario la rápida implementación.
- Una buena estructura organizacional es la clave para que exista un correcto desempeño por parte de los empleados, permite delegar responsabilidades, reportar al jefe inmediato superior cualquier anomalía dentro de la ejecución de actividades.

8. RECOMENDACIONES

- A la compañía se le recomienda la elaboración detallada de los procesos a seguir del departamento con la finalidad de mejorar las actividades, lo cual se verá reflejado en su competitividad frente al mercado y la conformidad de los clientes.
- Invertir en programas de capacitación para los empleados del área de atención y servicio al cliente, con la finalidad de incrementar el profesionalismo dentro del área.
- Actualizar periódicamente el manual de procesos ajustándose a los cambios y necesidades del mercado.

9. REFERENCIAS

Almanza. (2015). *Diseño de un manual de procesos, para la atención al cliente*. Obtenido de <https://prezi.com/hfvspoqcde6/disenode-un-manual-de-procesos-para-la-atencion-al-cliente/>

Cabascango, C. (2013). *Manual de Procedimientos y Atención al Cliente de la empresa "La Casa del Toldo" de la ciudad de Santo Domingo, 2013*. Obtenido de dspace.uniandes.edu.ec:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1346/1/TUSDADM039-2014.pdf>

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 1-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>

Tejada, F., & Hernández, F. (2014). *Atención básica al cliente: Comunicación efectiva en la empresa*. España: Ideas propias.

Vargas, A. (2014). *UF1820: Marketing y plan de negocio de la microempresa*. España: IC eitorial.