

RESUMEN ANALÍTICO PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO (RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO O RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN) - RAE2:

| 1. Información general del documento | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de documento | Trabajo de pre-grado |
| Tipo de impresión | Digital |
| Nivel de circulación | Público |
| Título del documento | Plan de mejoramiento al proceso de la venta y asesoría, para entregar el producto digital a satisfacción. |
| Autor(es) | Diana Marcela Galvis León |
| Director | Gabriel Rodríguez Torres |
| Publicación | Bogotá, D.C. 8 de Febrero de 2019, 52 páginas. |
| Unidad patrocinante | Universidad Santo Tomas Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías, Programa de Administración de Empresas. |
| Palabras clave | Plan de mejoramiento, asesoría, producción, satisfacción del cliente, mejoramiento continuo. |

| 2. Descripción del documento |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajo de grado donde se propone implementar un plan de mejoramiento en una empresa de publicidad donde se identificaron falencias en el proceso de venta y asesoría buscando entregar al cliente un producto a satisfacción. |

| 3. Fuentes del documento |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Universitat de Barcelona. (2007). Título: El concepto de la REINGENIERÍA aplicado al mundo empresarial del siglo XXI. Autor: Josep Rios Gual. Data: 15 de enero de 2007. ISSN: 1885-1738 http://www2.ub.edu/empres/ec/pdfs/12782-ESP-REINGENIERIA.pdf |
| Universidad de la Salle. (2006) Título: Seis sigma: un enfoque teórico y aplicado en el ámbito empresarial basándose en información científica, Rodrigo Andrés Gómez http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/515/1/13.%20223-42.pdf |

Biblioteca Bulería. (2008). Título: Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua, Manuel F. Suárez-Barraza
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1378/3117757%5B1%5D.pdf?sequence=1>

Universidad del Bosque. (2006). Título: La reingeniería de procesos: una herramienta gerencial para la Innovación y mejora de la calidad en las organizaciones. Rodrigo Ospina Duque.
https://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_latinoamericanos_administracion/volumenII_numero2_2006/reingenieria_procesos.pdf

Departamento de Ingeniería de Sistemas Telemáticos - ETSIT – UPM. (2015). Reingeniería De Procesos (I): Características, Principios Y Herramientas De Aplicación, Capítulo 5. F. Sáez Vacas, O. García, J. Palao y P. Rojo http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf

4. Contenidos del documento

Este trabajo se elaboró en base a la empresa Uno A SAS, empresa colombiana con 26 años en el mercado, dedicada a la comercialización y elaboración de medios de publicidad para pequeñas y medianas empresas.

Se contextualizan los procesos de la venta y operación, donde se evidencia que el cliente no recibe la mejor asesoría, motivo por el cual se propone un plan de mejoramiento que busca lograr que el cliente reciba el producto a satisfacción.

Se realizó: Caracterización de la empresa, Diagnostico, Identificación del problema, Planteamiento de la solución y se detalló el plan de acción.

5. Metodología del documento

Trabajo de campo, observación de los procesos actuales, análisis de datos e información de reclamaciones y sus motivos. En base a lo anterior se propone plan de mejoramiento en el proceso de venta y asesoría para entregar un producto a satisfacción.

6. Conclusiones del documento

Las empresas para permanecer en el tiempo deben ser 100% dinámicas, adaptasen a los cambios del mercado, y a las necesidades de sus consumidores. Realizar revisión de sus procesos para mejorarlos continuamente, buscando así ofrecer un diferencial en un mercado tan competitivo y que ofrece diversas alternativas para el cliente. Este es el caso de la empresa objeto de estudio donde no solo es necesario diversificar su portafolio si no hacer mejoras en sus procesos actuales de venta, asesoría y elaboración de producto, correctivos necesarios si quiere mejorar la calidad y el índice de satisfacción del cliente con los productos que comercializa.

7. Referencia APA del documento

Se escribe la referencia en el estilo APA 6ta Edición.

Diana Marcela Galvis León. (2019). Plan de mejoramiento al proceso de la venta y asesoría para entregar el producto digital a satisfacción. Trabajo de Grado. Universidad Santo Tomas, Bogotá. DC.

| | |
|----------------|---------------------------|
| Elaborado por: | Diana Marcela Galvis León |
| Revisado por: | |

| | | | |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-------------|
| Fecha de elaboración del resumen: | Día 08 | Mes 02 | Año 2019 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-------------|