

Propuesta de plan mejora para reducir los tiempos de respuesta a solicitudes de servicios de soporte técnico de la empresa Steamcontrol.

Germán Santiago Mendoza Tibatá

Tutor: Jorge Eliécer Gaitán Méndez

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Carrera: Negocios Internacionales

Bogotá

19 de mayo 2022

Propuesta de plan mejora para reducir los tiempos de respuesta a solicitudes de servicios de soporte técnico de la empresa Steamcontrol.

Germán Santiago Mendoza Tibatá

Tutor: Jorge Eliécer Gaitán Méndez

Proyecto de mejora de práctica empresarial para optar al título de profesional en Negocios Internacionales.

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

19 de mayo 2022

## Contenido

Introducción .....	1
1.1 Aspectos generales.....	2
Empresa .....	2
Descripción.....	2
1.1.1 Misión, visión y valores.....	2
Misión.....	2
Visión. ....	2
Valores corporativos.....	2
1.1.2 Ubicación geográfica.....	3
Figura 1 .....	3
1.1.3 Estructura Organizativa.....	4
Figura 2 .....	4
Análisis DOFA.....	5
2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.....	6
2.3 Objetivo general .....	6
2.3.1 Objetivos específicos:.....	6
3. Contenido plan de mejora .....	7
Seguimiento práctico profesional.....	8
Figura 3 .....	8
Bibliografía:.....	9

## **Resumen**

El presente proyecto tuvo como propósito la mejoría en el proceso de soporte técnico de la empresa Steamcontrol, donde se analizaron los factores que generaban demoras en la respuesta a solicitudes de servicios técnicos y de mantenimiento.

Durante la época de pandemia, sumado a sus posteriores crisis por escasez de materia prima se presentaban demoras en la respuesta a solicitudes de servicio por parte de clientes. Para esta problemática acorde a los análisis realizados se plantea la integración de personal adicional para el área a cargo de estos servicios, y capacitación a asesores comerciales.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a mis tíos y padrinos por apoyarme, confiar en mí y acompañarme siempre desde mis primeras etapas. También quiero agradecer a mis padres y hermano que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y para brindarme amor. También quiero agradecer a la Universidad Santo Tomás por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo todo este proceso. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Muchas gracias a todos.

## **Introducción**

En el contexto empresarial actual, específicamente en el sector industrial, donde el nivel de competencia debido a la gran cantidad de actores es bastante alto, un gran factor diferencial es la satisfacción del cliente, el cual se logra con el valor añadido que se le dé al producto o servicio a ofertar. (Goodman, 2014).

La empresa Steamcontrol se caracteriza por ser una compañía líder en la industria de automatización, sin embargo con los sucesos que han afectado al mundo últimamente (pandemia, escasez de materias primas, entre otras) se ha visto afectada en el tema de respuestas a solicitudes de soporte técnico, por lo que para seguir siendo una empresa competitiva en el mercado y demostrar su capacidad y calidad en todos los aspectos que tiene para ofrecer, se lleva a cabo un proyecto de mejora para poder cumplir con todas las solicitudes que lleguen de servicios de mantenimiento y soporte técnico, y así poder suplir las necesidades de sus clientes y mantener su satisfacción, conservando su reputación como empresa líder en el mercado.

## 1.1 Aspectos generales

**Empresa:** Steamcontrol S.A.

**Descripción:** La compañía ofrece a nivel nacional productos de instrumentación y control reconocidos internacionalmente, además, garantiza asesoría constante a sus clientes buscando la satisfacción de los requerimientos contando con personal altamente calificado. Ofrece una respuesta oportuna y excelente soporte técnico; cumpliendo a los acuerdos preestablecidos con nuestros clientes, proveedores y colaboradores en procura del mejoramiento continuo.

### 1.1.1 Misión, visión y valores.

**Misión:** “Ofrecer a la industria colombiana un amplio rango de productos de instrumentación y control de excelente calidad brindado la más completa asesoría técnica por personal altamente calificado para determinar y satisfacer las necesidades en las diferentes aplicaciones industriales, asegurando el crecimiento constante de la empresa.” (Steamcontrol, 2022).

**Visión:** “Ser una empresa reconocida en la industria colombiana en el suministro de productos de instrumentación y control de excelente calidad, que se preocupa por el bienestar de nuestro grupo de interés.” (Steamcontrol, 2022).

**Valores corporativos:**

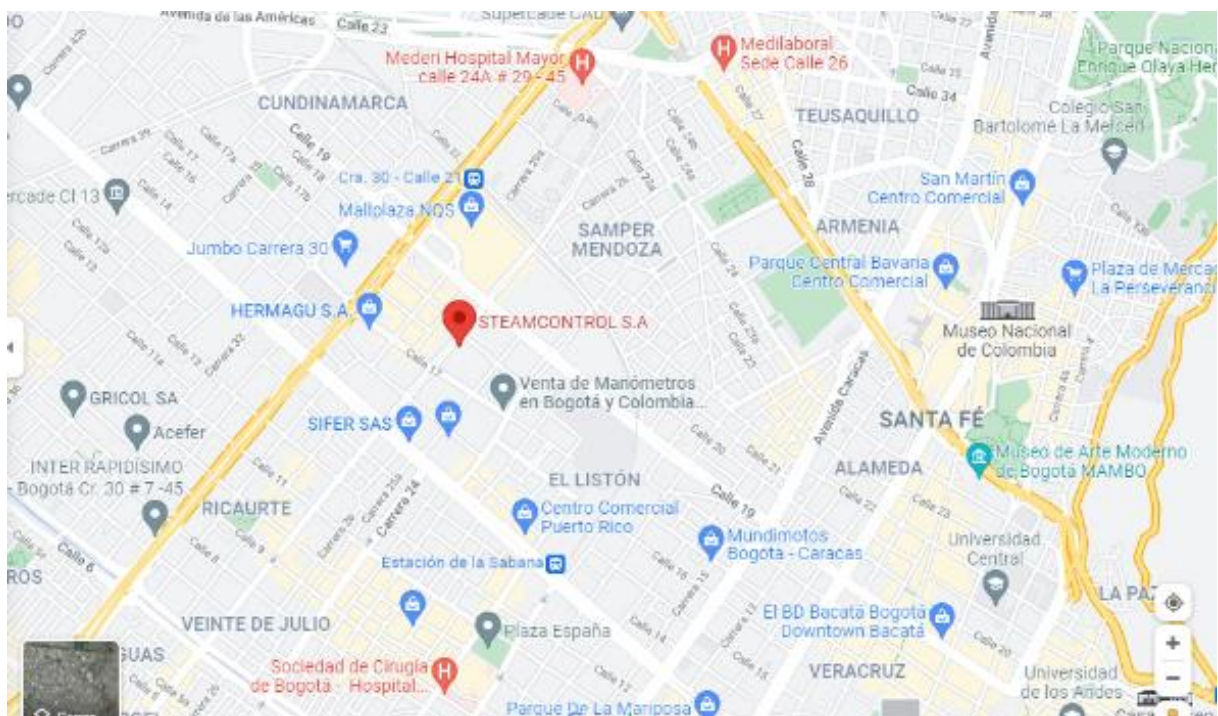
“Respeto, Lealtad, Profesionalismo, Compromiso, Trabajo en equipo”. (Steamcontrol, 2022)

## 1.1.2 Ubicación geográfica

- Dirección: Cra. 27 #17-80, Los Mártires, Bogotá

**Figura 1**

*Ubicación geográfica de la empresa Steamcontrol.*

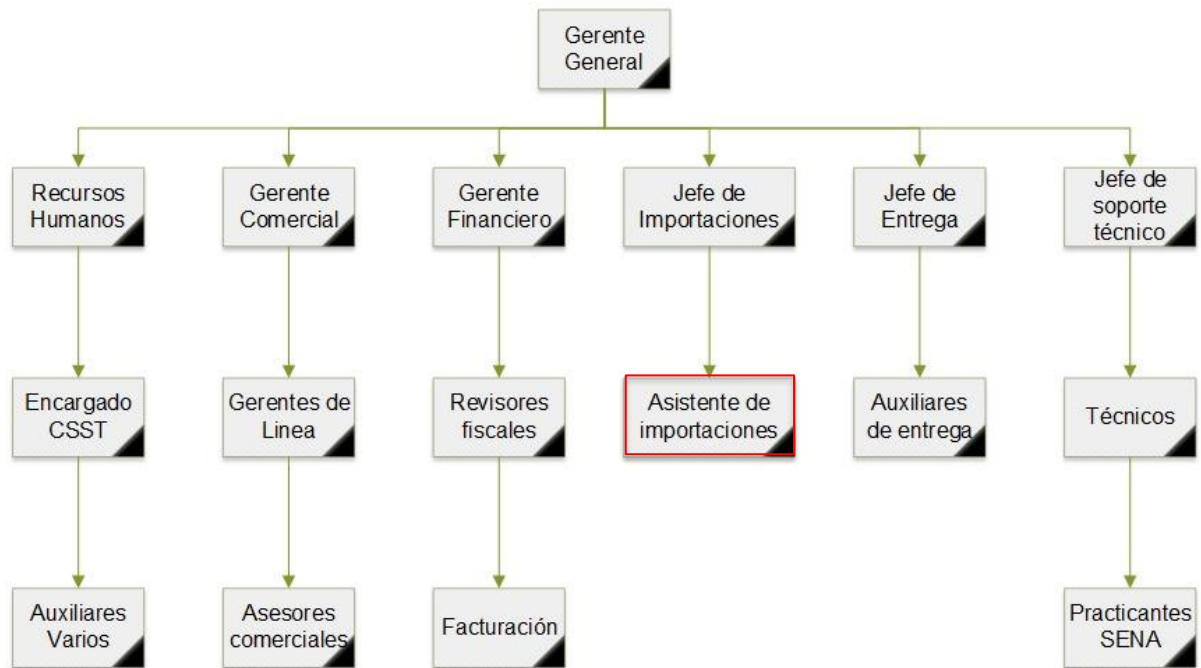


*Fuente: Google.es/maps (2022). Ubicación geográfica de Steamcontrol. Google Maps.*

### 1.1.3 Estructura Organizativa

Figura 2

Estructura organizativa de la empresa Steamcontrol.



Fuente: Steamcontrol.com (2022). Estructura organizacional de Steamcontrol.

**Nota.** El gráfico muestra la estructura organizacional interna de la empresa Steamcontrol. El recuadro rojo indica el cargo que ejerce actualmente el practicante.

Steamcontrol cuenta con una estructura organizacional encabezada por una gerente general, de esta desprenden seis ramas que permiten el correcto funcionamiento de la compañía, estas son: Recursos humanos, de allí hacen parte el encargado del comité de seguridad y salud de trabajo y por último la encargada de servicios varios. Gerente comercial, quien lidera todo el proceso de ventas, seguidos de los gerentes de marca/línea y posteriormente los asesores comerciales. Gerente financiero, quien se encarga de los pagos de la compañía y su correcta contabilización, apoyándose en los revisores fiscales y el área de facturación. El área de importaciones, donde me encuentro realizando mis prácticas, encabezado por la jefe de importaciones, y seguido por mí, asistente de importaciones. El departamento de entrega, liderado por la jefe del proceso y los auxiliares. Por último, el área de soporte, al igual que las otras áreas, a la cabeza con su jefe, seguido por los técnicos y practicantes del SENA.

## Análisis DOFA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p>Productos de Alta calidad</p> <p>Respuestas oportunas por SAP</p> <p>Liquidez actual de la empresa</p> <p>Mayor número de personas para realizar estudios de TM5</p> <p>Alto grado de satisfacción de los colaboradores.</p> <p>compromiso de los colaboradores</p> <p>Adquisición de 2 PT1 TLV para intensificar el análisis de poblaciones de trampas para vapor e incrementar las ventas TLV.</p>	<p>14,44 % del stock no tiene movimiento. (3,72% menos con respecto al año anterior)</p> <p>Cobro de estudio Trapman-La competencia no cobra.</p> <p>Costos de mantenimiento altos en Santander, Costa Atlántica, Valle y Cartagena.</p> <p>Bajo nivel de clientes activos en especial Cartagena, Santander, Costa atlántica y eje cafetero.</p> <p>Altos costos de importación de Xurox, Pekos, Prisma</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Posibilidad de recuperar exclusividad de TLV</p> <p>Reactivación de la industria posterior pandemia</p> <p>Adquisición de nodo 8652 en demostración para oportunidad de negocios Industria láctea y de refrescos</p>	<p>Variación de dólar</p> <p>OC de importación en pesos, arriesgando el margen de acuerdo a la variación de monedas</p> <p>Alzas en precios de los proveedores (en especial Wilkerson)</p> <p>Tiempos largos de entrega por escasez de materias primas</p> <p>Dificultad para contratación personal comercial nuevo</p> <p>Proveedores de servicios de mantenimiento más económicos</p> <p>Falta de tiempo y/o personal para satisfacer los requerimientos técnicos</p> <p>Salida de jefe de importaciones podría afectar el desempeño del proceso</p>

## **2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales**

2.1 Actualmente se cuenta con tres colaboradores para el área de soporte técnico, conformado por un jefe de soporte técnico, un técnico y un practicante del Sena. Analizando la situación actual de la compañía, checando sus posibles proyecciones y continua llegada de nuevos clientes, se ha presentado la problemática de no contar con el suficiente tiempo y/o personal para satisfacer los requerimientos técnicos solicitados por clientes grandes. Frente a esta problemática, el planteamiento central de este proyecto es el respectivo análisis de las causas por las cuales se incumple en la pronta respuesta a solicitudes de servicios técnicos y posteriormente la tarea de seguimiento y ejecución de selección de nuevo personal y capacitación de asesores.

2.2 Para solucionar esta problemática se plantea lo siguiente: Previendo la llegada de compañías grandes en especial las compañías del sector petrolero con requerimientos urgentes, en múltiples plantas a lo largo de todo el país, teniendo en cuenta el poco personal en el área de soporte técnico se ha creado un plan de acción donde los asesores comerciales que en su totalidad son ingenieros capacitados en todas las marcas representadas por la empresa, están asistiendo en turnos rotativos entre semana por determinados días, para suplir y apoyar las labores de soporte técnico en planta, donde con su conocimiento pueden brindar soluciones y agilizar el respectivo mantenimiento. Con esta acción, definimos un alcance donde evidentemente se mejora la respuesta a clientes, mejorando nuestra calificación de satisfacción al cliente y generando ingresos adicionales con el incremento de solicitudes de soporte técnico completados, las limitaciones se ven en cuanto el personal de soporte técnico adopte y ponga en marcha de manera correcta el plan de mejora.

### **2.3 Objetivo general**

Diseñar un plan de mejora orientado a reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes de mantenimiento y soporte técnico de la empresa Steamcontrol.

#### **2.3.1 Objetivos específicos:**

**2.3.1.1** Brindar respuesta inmediata a los problemas de soporte técnico gracias a la disponibilidad de personal.

**2.3.1.2** Capacitar continuamente a los asesores en las marcas con nuevas tecnologías y procesos para posibles requerimientos en planta donde se necesite el apoyo del asesor técnico.

### 2.3.1.3 Mejorar la calificación de la empresa con respecto a la satisfacción de clientes.

## 3. Contenido plan de mejora

Analizando la problemática planteada se abrieron vacantes e iniciaron procesos de reclutamiento junto con el área de recursos humanos, enfocados y detallados estrictamente en los perfiles de los candidatos presentados.

Luego del riguroso análisis de posibles prospectos a ocupar puestos en el área de soporte técnico, fueron enviados a gerencia general y al jefe de soporte técnico los tres aspirantes que más se adaptan a nuestros requerimientos, de estas tres opciones las dos partes mencionadas anteriormente concluyen con la contratación del colaborador. Posterior a su contratación se realizarán las respectivas capacitaciones en todas las áreas de la empresa y una puesta a punto con respecto a todas las marcas que representamos.

Por otro lado, tenemos que se contactó las diferentes marcas con las que trabajamos para requerir diferentes tipos de plataformas para capacitación a cada uno de los asesores, para instruirlos y ampliar su conocimiento en el área de soporte, se cuenta de igual manera con licencias propias de cada una de las marcas para siempre mantener información actualizada.

Adicional, los jefes de marcas recibieron una capacitación personal en cada uno de los países de cada fábrica/marca (USA, España, Italia, etc.), de manera de que vuelvan con un conocimiento amplio y estén en la condición de dictar clases y capacitaciones a los asesores ya contratados y a los que se contrataron recientemente, de modo en que toda el área de soporte técnico esté actualizada con la última información de cada una de las marcas y se pueda dar el soporte necesario para cada uno de los clientes.

Con respecto al último objetivo específico fijado, aun no se puede determinar la mejoría en la satisfacción de nuestros clientes ya que este informe se realiza semestralmente.

A modo de conclusión, se reconoció en primer momento la falta de actualización de información en el área de soporte técnico y falta de personal, que por medio de la recolección de datos que se hizo en este trabajo para dar respuesta oportuna a cada uno de los clientes, se pudo llegar a nuevas capacitaciones y contratación de nuevo personal para apoyar el área y de este modo seguir ofreciendo el mejor servicio de asistencia de nuestros productos para seguir en constante crecimiento.

## Seguimiento práctico profesional

Teniendo en cuenta que en la empresa en la cual realizo mis prácticas empresariales tengo contrato a término indefinido y antes de comenzar las mismas ya llevaba más de año y medio vinculado a esta la programación y desarrollo del proyecto de mejora se llevó a cabo de la siguiente manera.

**Figura 3**

*Actividades realizadas durante la implementación del plan de mejora.*

ACTIVIDAD	SEMANANA				
	1 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 10	10 a 13
Análisis de los puntos a mejorar en el área de soporte técnico					
Identificación del problema frente a la demora en respuesta a solicitudes de mantenimiento					
Planteamiento y aprobación del proyecto de mejora					
Apertura del proceso de vacantes para asistentes técnicos					
Capacitación de asesores comerciales					

*Nota.* Tabla realizada por el practicante en compañía de su jefe inmediato.

A lo largo del desarrollo de este plan de mejora no se presentaron dificultades, se pudo llevar a cabo todas las actividades planeadas sin novedades mejorando notablemente el desempeño del área de soporte técnico.

## Bibliografía:

Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. Pluma Digital Ediciones.  
<https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/77357>

Google.es/maps (2022). *Ubicación geográfica de Steamcontrol*. Google Maps  
<https://www.google.es/maps/place/STEAMCONTROL+S.A/@4.6146729,-74.0888796,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f99704d35891d:0x3a95825f9125c72c!8m2!3d4.6147166!4d-74.0867495?hl=es>

Steamcontrol. (2022). *Steamcontrol S.A*. Steamcontrol S.A. Recuperado 2022, de  
<https://steamcontrol.com/>