

Informe de práctica laboral para optar el grado de ingeniería industrial

Yuner Neller Calderon Rios

Practicante

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería industrial

Informe final practica laboral

Villavicencio – Meta

01 de noviembre de 2022

Establecer un sistema de satisfacción del cliente en la empresa URIBEGAS en Pto. Carreño

Yuner Neller Calderon Rios

Practicante

María Zolangela Moreno

Monitor práctica laboral

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería industrial

Informe final práctica laboral

Villavicencio – Meta

01 de noviembre de 2022

Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Reseña histórica del escenario de la práctica	6
3.	Plan estratégico del escenario de la práctica	6
3.1	Misión.....	6
3.2	Visión.....	6
3.3	Objetivos	7
3.4	Metas.....	7
4.	Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar.....	7
4.1	Funciones del practicante.....	7
4.2	Plan de práctica.....	8
5.	Objetivos del practicante.....	9
5.1	Objetivo general	9
5.2	Objetivos específicos	9
6.	Metas del practicante	9
7.	Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas.....	10
8.	Cronograma de actividades realizadas por el practicante.....	10
9.	Estructura del diagnostico	11
10.	Plan de mejoramiento	11
11.	Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo.....	12
12.	Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo.....	16
13.	Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.....	17
14.	Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica.....	24
15.	Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje	25
16.	Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica.....	26
17.	Conclusiones	27
18.	Bibliografía.....	28

Índice de ilustraciones

Ilustración 1	Procedimiento de la satisfacción del cliente	12
Ilustración 2	Formato de encuesta de satisfacción del cliente.....	13
Ilustración 3	Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.....	14
Ilustración 4	Formato de control de quejas y reclamos.....	15
Ilustración 5	encuestas de satisfacción diligenciada 1	17
Ilustración 6	encuesta de satisfacción cliente 2	18
Ilustración 7	Análisis de resultados de encuestas de encuestas de satisfacción del cliente	19

Índice de tablas

Tabla 1 Plan de prácticas	8
Tabla 2 Cronograma de actividades.	10
Tabla 3 Dofa.	11
Tabla 4 Plan de mejoramiento.	11
Tabla 5 Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica	24
Tabla 6 Porcentaje de practica	25

1. Introducción

En el siguiente informe se dará a conocer información acerca de la empresa URIBEGAS SAS, la cual desarrolla actividades de distribución de gas, logrando un crecimiento en el mercado local del municipio de Puerto Carreño – Vichada, ocasionando que requiera la implementación de algunos aspectos de calidad en el área de satisfacción del cliente, permitiendo desarrollar una correcta planeación y operación de sus actividades.

La implementación se realizó aplicando encuestas de satisfacción del cliente, a las cuales se les realizará un análisis que permitiría obtener índices de conformidad y no conformidad verificando así los procesos de atención al cliente, siendo esta una forma de poder identificar procesos que se deberían complementar y otros que ya serían obsoletos dentro su función, también se implementó un formato de quejas, reclamos y sugerencias, que nos permite llevar un control de estas, conocer a detalle las problemáticas y de qué manera corregirlas, estos procesos aportaran información valiosa del funcionamiento de la empresa, la cual permitirá la mejora continua de las actividades.

2. Reseña histórica del escenario de la práctica

URIBEGAS S.A.S. fue fundada en el 2018, Su fundador Jorge Hernán Uribe Sánchez en el 2017 evidencio la escasez de GLP que hubo en el pueblo dado el cierre fronterizo con Venezuela debido a que el municipio se abastecía de gas venezolano. Es una empresa joven en el municipio de Puerto. Carreño dedicada a la venta, comercialización y distribución de GLP en pipetas de 20, 33, 40 y 100 libras. En la actualidad cuenta con 5 colaboradores. La empresa URIBE GAS S.A.S está ubicada en el departamento de Vichada, en el municipio de Puerto Carreño en el barrio Calarcá calle 12^a 20-23.

(Gonzalez, Reseña historica de URIBEGAS SAS, 2022)

3. Plan estratégico del escenario de la práctica

3.1 Misión.

Ser una compañía integral de infraestructuras energéticas, maximizando el crecimiento y la eficiencia, y contribuyendo decisivamente al desarrollo sostenible y a la generación de valor para clientes, empleados y accionistas. Mediante el abastecimiento del mercado a través del suministro continuo del producto en cilindros a usuarios en los domicilios residenciales, comerciales e industriales, enfocándose en la prestación de un servicio seguro, con calidad.

3.2 Visión

URIBE GAS S.A.S. enfocará su trabajo hacia la optimización de sus servicios para consolidarse en el 2025 Ser una empresa pionera en infraestructuras energéticas de referencia, firmemente comprometida con sus clientes, empleados y accionistas y admirada por su capacidad de superación y creación de valor. Será una empresa enfocada en el mejoramiento

continuo de sus procesos, formación del equipo humano e incorporación de tecnología, orientada a lograr un desarrollo empresarial organizado y sostenible.

(Gonzalez, Mision y vision URIBEGAS SAS, 2022)

3.3 Objetivos

- Ser una empresa sostenible reconocida por sus productos y servicios de calidad.
- Brindar un servicio oportuno y de calidad.
- Brindar un producto de calidad y seguro.

3.4 Metas

- Suministrar el 70% de GLP consumido en la ciudad de puerto Carreño (vichada).
- Ser empresa pionera en infraestructura en Puerto Carreño.

4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar

4.1 Funciones del practicante

- Realizar la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción.
- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Recepcionar las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.
- Registrar todas aquellas No conformidades que se puedan presentar con los clientes.
- Solucionar y dar respuesta a las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.
- Realizar las demás funciones encomendadas por sus superiores.

4.2 Plan de práctica

Tabla 1 Plan de prácticas

Actividades a desarrollar / desarrolladas	Objetivos Específicos	Resultados
Realizar la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción.	Implementar las encuestas de satisfacción del cliente por medios digitales.	Se adquirió experiencia en la revisión detallada de los aspectos que presentan falencias que afectan la satisfacción del cliente
Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.	Verificar que las encuestas se realicen en su totalidad.	Se estudió los resultados obtenidos en las encuestas para prestarse más atención a los aspectos mejorar y que se evidencie la gestión de cambio.
Recepcionar las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.	Crear un buzón de quejas, reclamos y sugerencias	Se adquirió conocimientos en área de recepción de quejas, reclamos y sugerencias y de manera deben ser administradas.
Registrar todas aquellas No conformidades que se puedan presentar con los clientes.	Plantear procesos de mejora que ayuden aporte a la organización.	Se adquirió conocimientos el área de atención al cliente prestando más atención a estos, para tener una mejora continua y así aumentar las ventas.
Solucionar y dar respuesta a las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.	Realizar un despliegue de cada una de las quejas, reclamos y sugerencias.	Se adquirió conocimiento para plantear un esquema de mejoramiento para los procesos con reclamaciones.
Realizar las demás funciones encomendadas por sus superiores.	Contar con disponibilidad de tiempo para dar cumplimiento a otras actividades.	Se adquirió experiencia en otras actividades inherentes al procedimiento planteado.

5. Objetivos del practicante

5.1 Objetivo general

Establecer un procedimiento de satisfacción del cliente para la empresa URIBEGAS SAS., con el fin de identificar las necesidades de los usuarios aportando soluciones a las problemáticas, el cual permita incrementar la calidad de atención a sus compradores.

5.2 Objetivos específicos

- Realizar un seguimiento constante sobre la aplicación del procedimiento de satisfacción del cliente.
- Generar un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Ejecutar inspecciones al cumplimiento del procedimiento de satisfacción del cliente
- Plantear los formatos de encuestas de satisfacción, quejas, reclamos y sugerencias.

6. Metas del practicante

- Se realizarán encuestas de satisfacción al cliente al mes.
- Se establecerá un buzón de sugerencias en cada uno de sus puntos de distribución.
- Se creará una encuesta de atención al cliente.

7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas.

La organización URIBEGAS SAS, en su actualidad no cuenta con un seguimiento de satisfacción del cliente, motivo por el cual no se tiene índices de conformidad y NO conformidad en la prestación de su servicio como distribuidor de GLP, la implementación de este sistema de recolección de información de datos, por medio de encuestas de quejas, reclamos y sugerencias, con la información que se obtiene se planea realizar un análisis y generar procesos de mejora continua, de tal forma evidenciar las falencias en los procesos de satisfacción del cliente y aumentar su desempeño.

8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante.

Tabla 2 Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	SEMANAS															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción.		X			X				X				X			
Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.				X				X				X				
Recepcionar las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Registrar todas aquellas No conformidades que se puedan presentar con los clientes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Solucionar y dar respuesta a las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.				X				X							X	
Realizar las demás funciones encomendadas por sus superiores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

9. Estructura del diagnóstico

Tabla 3 Dofa.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> La empresa no cuenta con procedimiento de satisfacción del cliente. La empresa no cuenta con formatos de satisfacción del cliente, control de peticiones, quejas y sugerencias, y seguimiento de estas. No se cuenta con capacitaciones al personal de procedimientos de satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Posible expansión a otros municipios y diferentes zonas rurales que no cuenten con el servicio de gas. Alianzas comerciales con otras empresas distribuidoras del sector. Aumento de la demanda del producto generando mayor crecimiento para la empresa.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> La empresa está en un proceso de crecimiento. La empresa cuenta con un alto índice de clientes. La empresa genera confiabilidad en la calidad de su producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Un alto índice de empresas no reguladas. Frecuente contrabando de gas desde la frontera. Productos alternativos que suplen la necesidad del gas.

10. Plan de mejoramiento

Tabla 4 Plan de mejoramiento.

DEBILIDADES	PROBLEMA	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	OBJETIVO
La empresa no cuenta con procedimiento de satisfacción del cliente.	Se evidencian falencias en relación al seguimiento de las encuestas de satisfacción del cliente, control de peticiones, quejas y sugerencias, ni seguimiento de estas, ocasionando que no se cuenta con información que evidencien las inconformidades y no conformidades que tiene el cliente con respecto al servicio.	No se tienen implementado un procedimiento de satisfacción del cliente, el cual contemple formatos que recopilen información, como que tan satisfecho está el cliente, que peticiones, quejas o sugerencias tiene, y cómo dar seguimientos a estas y resolver todas las inconformidades.	Se realizará la implementación de un procedimiento detallado de satisfacción del cliente, el cual explica las responsabilidades de cada uno en este proceso, y los respectivos formatos, los cuales se encargarán de recopilar información directa del cliente, de forma que se puedan aplicar las correcciones respectivas.	Establecer un sistema de satisfacción del cliente que genere mejoras de cada falencia que se registre tomando como referencia las conformidades y no conformidades del cliente.
La empresa no cuenta con formatos de satisfacción del cliente, control de peticiones, quejas y	La empresa no cuenta con información recopilada en cuanto al servicio al cliente y sus requerimientos.	No existen los formatos mencionados anteriormente.	Crear formatos que permita recopilar la información referente a las satisfacción del cliente, peticiones	Implementar formatos de satisfacción del cliente que nos provean la

sugerencias, y seguimiento de estas.			quejas o reclamos, y poder dar soluciones y respuestas oportunas a estas.	información solicitada.
No se cuenta con capacitaciones al personal de procedimientos de satisfacción del cliente.	Desconocimiento del personal en la prestación y atención al cliente.	La falta de tiempo no ha permitido capacitar al personal en cuanto a la atención al cliente por parte de la empresa	Capacitar a los trabajadores que están actualmente laborando y a los nuevos ingresos, prepararlos en la atención al cliente.	Planificar capacitaciones periódicas para la preparación y corrección de la atención al cliente.

11. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo.

Ilustración 1 Procedimiento de la satisfacción del cliente

	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	CÓDIGO: PD-GI-CA-05
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/09/2022

PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

URIBEGAS S.A.S

ELABORÓ: YUNER NELLER CALDERON RIOS		CARGO: AUXILIAR DE OPERACIONES	
REVISÓ: JHONNY ALEXANDER RODRIGUEZ GONZALEZ		CARGO: JEFE DE OPERACIONES	
APROBÓ: TATIANA GONZALEZ MOLANO		CARGO: GERENTE GENERAL	
PR-GI-CA-05	SATISFACCION DEL CLIENTE	REVISION: 01	FECHA: 25/09/2022

Ilustración 2 Formato de encuesta de satisfacción del cliente.

	ENCUESTA DE SATISFACCION A CLIENTE	CODIGO: FO-GC-ESC-01
		VERSION: 01
		FECHA: 25-09-2022
INFORMACION GENERAL DEL CLIENTE		
Fecha de la encuesta:		
Cliente:		
Teléfono:		
Dirección:		
Ciudad:		
Correo Electrónico:		
<p>Para URIBEGAS S.A.S es de gran importancia evaluar los servicios ofrecidos a nuestros clientes, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que permitan desarrollar estrategias en búsqueda de la mejora continua y afianzarnos como su aliado estratégico. Por lo tanto, le solicitamos amablemente diligenciar la presente encuesta y agradecemos su pronta devolución de la misma.</p>		
CRITERIOS DE EVALUACION		
POR FAVOR CALIFICAR: 5 si es Excelente , 4 si es Bueno , 3 si es Regular , 2 si es Deficiente , 1 si es Malo		
1.INFORMACION Y ORIENTACION SUMINISTRADA		CALIFICAR.
1.1 La información suministrada personal o telefónicamente por nuestros empleados, sobre nuestros servicios es clara y oportuna.		
1.2 Las quejas, reclamos y sugerencias informadas a nuestra compañía son atendidas y tramitadas oportunamente.		
1.3 El proceso de facturación y documentación de nuestra compañía, incluidas modificaciones a que haya lugar son satisfactorias.		
2. NUESTROS PERSONAL DE SERVICIOS.		CALIFICAR.
2.1 Suministran la información solicitada completa y a tiempo.		
2.2 Hacen seguimiento a sus solicitudes y dan respuesta oportuna a posibles inconvenientes.		
2.3 Lo han atendido de manera oportuna y acertada en los requerimientos técnicos, de apoyo y/o servicios presentados en su sistema o proceso al que pertenece.		
2.4 Son pertinentes en sus aportes al responder inquietudes y necesidades de tipo profesional.		
2.4 Nuestro personal de servicios cumple con el perfil y competencia deseada.		
2.4 Apoyan de manera eficaz y oportuna en temas de seguridad y salud en el trabajo.		
3. SERVICIOS Y NUESTRA COMPAÑIA		CALIFICAR.
3.1 Cumple con las necesidades solicitadas en sus ordenes de compra de servicios.		
3.2 Cumple con las fechas y hora de entrega.		
3.3 El servicio ejecutado cumple con las características (Aptitudes, Habilidades, Cobertura, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Tiempo, Cantidad) que se ha Solicitado.		
4. NUESTROS PRECIOS		CALIFICAR.
4.1 Son competitivos dentro del mercado actual.		
5. GARANTIA DEL SERVICIO.		CALIFICAR.
5.1 Nuestros servicios cumplen con los parámetros de servicio ofrecidos.		
5.2 Calidad de nuestro servicio		
5.3 Diversidad del portafolio de servicios.		
5.4 Está satisfecho sobre el cumplimiento de los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los conductores o cualquier otro funcionario de URIBEGAS S.A.S		
6. NUESTRA EMPRESA		CALIFICAR.
6.1 Nuestra compañía cumple con las necesidades y supera las expectativas que tiene como cliente		
6.2 Su nivel de satisfacción general con URIBEGAS S.A.S		
6.3 Nivel de satisfacción con el personal de URIBEGAS S.A.S		
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES		
(Coloque aquí cualquier otra sugerencia que no haya encontrado en la encuesta o quiera aportarnos para mejorar)		
ELABORADO POR: Yuner Calderon	APROBADO POR: Jhonny A. Rodriguez.	

Ilustración 3 Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: FO-GI-CA-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/09/2022

Teniendo en cuenta que es de vital importancia para nosotros contar con sus opiniones a cerca de los productos y servicios ofrecidos por nosotros a fin de avanzar y evolucionar en nuestra misión de mejora continua que refiere nuestro sistema de gestión de calidad, queremos abrir el espacio para poder atender verificar y tomar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora puntualmente sobre sus quejas, reclamos y/o sugerencias.

Por favor diligencie los siguientes espacios de forma clara y deje sus comentarios .

1. Datos Generales

Razón Social: _____ Nit/Rut: _____
 Dirección: _____ Teléfonos: _____
 E-mail: _____
 Nombre de Contacto: _____

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN					
Tipo de situación	PETICION <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>	FECHA DEL HALLAZGO <input type="text"/>
MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO (Por favor indique las razones que sustentan su PQR'S)					
DOCUMENTOS QUE ANEXA					

FIRMA

Espacio reservado para URIBEGAS S.A.S:

Donde se recepciono la PQR's:

Sucursal a la que va dirigida la PQR's:

ELABORA POR: *Yuner Calderon*
 YUNER NELLER CALDERON RIOS

APROBADO POR: *Jhonny A. Rodriguez*
 JHONNY ALEXANDER RODRIGUEZ GONZALEZ

Ilustración 4 Formato de control de quejas y reclamos.

		CONTROL QUEJAS Y RECLAMOS						CÓDIGO: FO-GI-CA-01	
								VERSIÓN: 01	
								FECHA: 25/09/2022	
No.	TIPO	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA Y/O RECLAMO	RESPONSABLE DE LA SOLUCIÓN	MEDIDAS INMEDIATAS A TOMAR	FECHA SOLUCIÓN	RETROALIMENTACIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
ELABORADO POR: <i>Yuner Calderon</i> YUNER NELLER CALDERON RIOS				APROBADO POR: <i>Jhonny A. Rodriguez</i> JHONNY ALEXANDER RODRIGUEZ GONZALEZ					

12. Aportes y sugerencias realizadas durante la práctica, que hayan servido para el desarrollo y crecimiento del escenario de práctica para hacerlo más competitivo.

El aporte que se realizó a la empresa Uribegas SAS está relacionado con la problemática que se evidencio en el diagnóstico que hizo el practicante, donde encontró falencias en la satisfacción del servicio al cliente, para lo cual se implementó un procedimiento de satisfacción del cliente, el cual explica las responsabilidades de cada uno en este proceso, y los respectivos formatos: Encuesta de satisfacción del cliente, formato de petición, quejas, reclamos y sugerencias, y el formato de control de quejas y sugerencias, los cuales se encargaran de recopilar información directa del cliente, y así poder darle soluciones a todas las inconformidades del cliente.

En el desarrollo de las actividades delegadas al practicante, este realizó la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción, analizo los resultados de dichas encuestas, recepcionó las posibles, quejas reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes, se registraron todas aquellas No conformidades que se pueden presentar con los clientes y se dio respuesta y se resolvieron las quejas, reclamos y sugerencias de cada uno de los clientes formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

13. Evidencias objetivas de todo el proceso de práctica.

Actividad: Realizar la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción.

Entregable: Encuestas diligenciadas por los clientes de URIBEGAS SAS.

Ilustración 5 encuestas de satisfacción diligenciada 1

		ENCUESTA DE SATISFACCION A CLIENTE	
		CODIGO: FO-GC-ESC-01	
		VERSION: 01	
		FECHA: 25-09-2022	
INFORMACION GENERAL DEL CLIENTE			
Fecha de la encuesta:	19 Septiembre 2022		
Cliente:	Armando Aguas		
Teléfono:	315 219 1920		
Dirección:	Calle 15 Man 2		
Ciudad:	Pto Carreño		
Correo Electrónico:			
Para URIBEGAS S.A.S es de gran importancia evaluar los servicios ofrecidos a nuestros clientes, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que permitan desarrollar estrategias en búsqueda de la mejora continua y afianzarnos como su aliado estratégico. Por lo tanto, le solicitamos amablemente diligenciar la presente encuesta y agradecemos su pronta devolución de la misma.			
CRITERIOS DE EVALUACION			
POR FAVOR CALIFICAR: 5 si es Excelente , 4 si es Bueno , 3 si es Regular , 2 si es Deficiente , 1 si es Malo			
1. INFORMACION Y ORIENTACION SUMINISTRADA			CALIFICAR.
1.1	La información suministrada personal o telefónicamente por nuestros empleados, sobre nuestros servicios es clara y oportuna.		4
1.2	Las quejas, reclamos y sugerencias informadas a nuestra compañía son atendidas y tramitadas oportunamente.		4
1.3	El proceso de facturación y documentación de nuestra compañía, incluidas modificaciones a que haya lugar son satisfactorias.		3
2. NUESTROS PERSONAL DE SERVICIOS.			CALIFICAR.
2.1	Suministran la información solicitada completa y a tiempo.		5
2.2	Hacen seguimiento a sus solicitudes y dan respuesta oportuna a posibles inconvenientes.		4
2.3	Lo han atendido de manera oportuna y acertada en los requerimientos técnicos, de apoyo y/o servicios presentados en su sistema o proceso al que pertenece.		2
2.4	Son pertinentes en sus aportes al responder inquietudes y necesidades de tipo profesional.		5
2.5	Nuestro personal de servicios cumple con el perfil y competencia deseada.		4
2.6	Apoyan de manera eficaz y oportuna en temas de seguridad y salud en el trabajo.		3
3. SERVICIOS Y NUESTRA COMPAÑIA			CALIFICAR.
3.1	Cumple con las necesidades solicitadas en sus ordenes de compra de servicios.		4
3.2	Cumple con las fechas y hora de entrega.		5
3.3	El servicio ejecutado cumple con las características (Aptitudes, Habilidades, Cobertura, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Tiempo, Cantidad) que se ha Solicitado.		4
4. NUESTROS PRECIOS			CALIFICAR.
4.1	Son competitivos dentro del mercado actual.		5
5. GARANTIA DEL SERVICIO.			CALIFICAR.
5.1	Nuestros servicios cumplen con los parámetros de servicio ofrecidos.		4
5.2	Calidad de nuestro servicio		3
5.3	Diversidad del portafolio de servicios.		5
5.4	Está satisfecho sobre el cumplimiento de los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los conductores o cualquier otro funcionario de URIBEGAS S.A.S		4
6. NUESTRA EMPRESA			CALIFICAR.
6.1	Nuestra compañía cumple con las necesidades y supera las expectativas que tiene como cliente		4
6.2	Su nivel de satisfacción general con URIBEGAS S.A.S		3
6.3	Nivel de satisfacción con el personal de URIBEGAS S.A.S		5
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES			
(Coloque aquí cualquier otra sugerencia que no haya encontrado en la encuesta o quiera aportarnos para mejorar)			

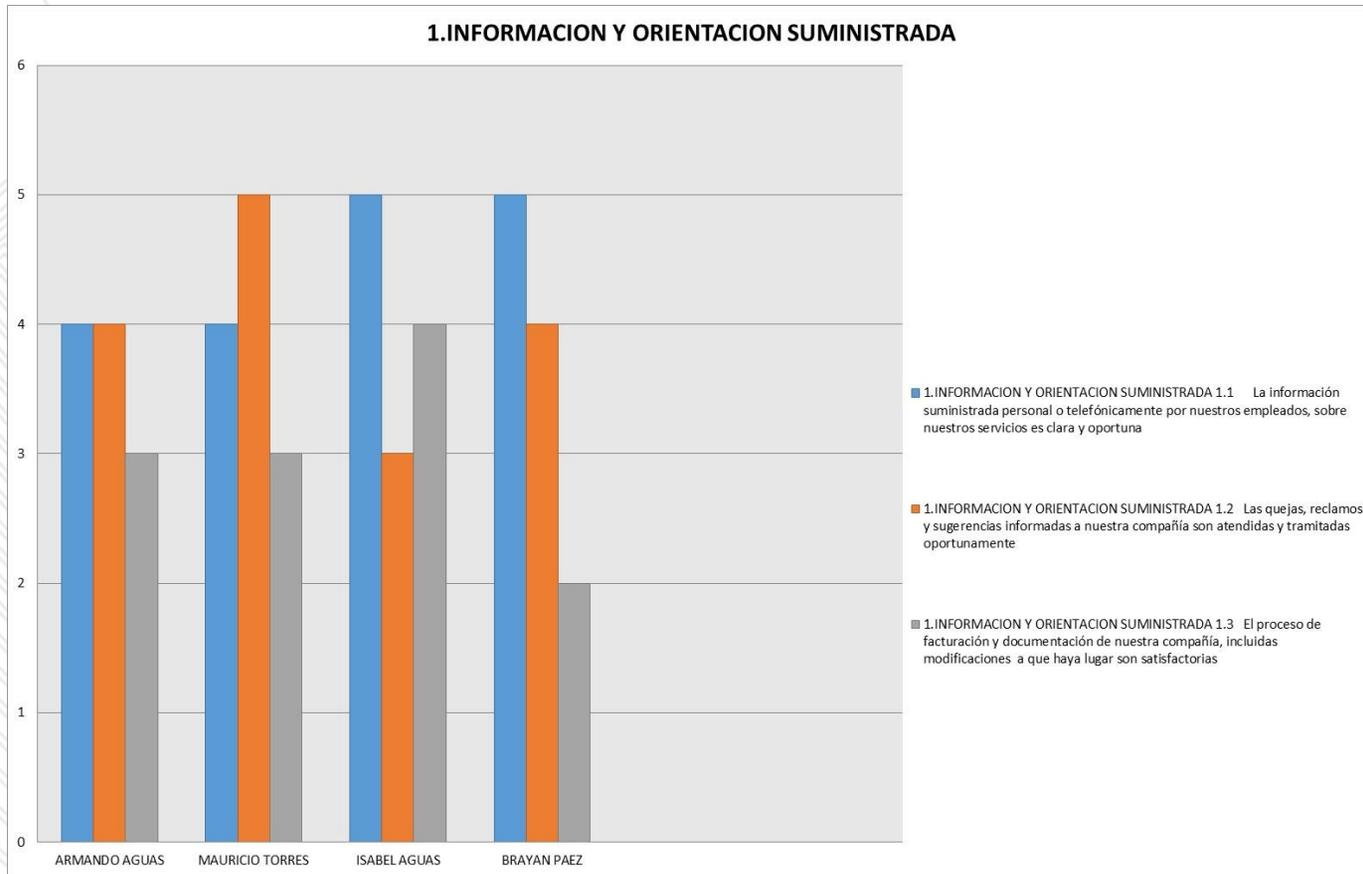
Ilustración 6 encuesta de satisfacción cliente 2

	ENCUESTA DE SATISFACCION A CLIENTE	CODIGO: FO-GC-ESC-01
		VERSION: 01
		FECHA: 25-09-2022
INFORMACION GENERAL DEL CLIENTE		
Fecha de la encuesta:	22/10/2022	
Cliente:	Mauricio Torres	
Teléfono:	3226192421	
Dirección:	Calle 9 # 17-80	
Ciudad:	Puerto Cumbuco	
Correo Electrónico:	mauricioesteban.torres.ruc@gmail.com	
Para URIBEGAS S.A.S es de gran importancia evaluar los servicios ofrecidos a nuestros clientes, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que permitan desarrollar estrategias en búsqueda de la mejora continua y afianzarnos como su aliado estratégico. Por lo tanto, le solicitamos amablemente diligenciar la presente encuesta y agradeceremos su pronta devolución de la misma.		
CRITERIOS DE EVALUACION		
POR FAVOR CALIFICAR: 5 si es Excelente , 4 si es Bueno , 3 si es Regular , 2 si es Deficiente , 1 si es Malo		
1. INFORMACION Y ORIENTACION SUMINISTRADA		CALIFICAR.
1.1	La información suministrada personal o telefónicamente por nuestros empleados, sobre nuestros servicios es clara y oportuna.	4
1.2	Las quejas, reclamos y sugerencias informadas a nuestra compañía son atendidas y tramitadas oportunamente.	5
1.3	El proceso de facturación y documentación de nuestra compañía, incluidas modificaciones a que haya lugar son satisfactorias.	3
2. NUESTROS PERSONAL DE SERVICIOS.		CALIFICAR.
2.1	Suministran la información solicitada completa y a tiempo.	4
2.2	Hacen seguimiento a sus solicitudes y dan respuesta oportuna a posibles inconvenientes.	5
2.3	Lo han atendido de manera oportuna y acertada en los requerimientos técnicos, de apoyo y/o servicios presentados en su sistema o proceso al que pertenece.	5
2.4	Son pertinentes en sus aportes al responder inquietudes y necesidades de tipo profesional.	4
2.5	Nuestro personal de servicios cumple con el perfil y competencia deseada.	3
2.6	Apoyan de manera eficaz y oportuna en temas de seguridad y salud en el trabajo.	4
3. SERVICIOS Y NUESTRA COMPAÑIA		CALIFICAR.
3.1	Cumple con las necesidades solicitadas en sus ordenes de compra de servicios.	5
3.2	Cumple con las fechas y hora de entrega.	4
3.3	El servicio ejecutado cumple con las características (Aptitudes, Habilidades, Cobertura, Eficiencia, Eficacia, Calidad, Tiempo, Cantidad) que se ha Solicitado.	3
4. NUESTROS PRECIOS		CALIFICAR.
4.1	Son competitivos dentro del mercado actual.	5
5. GARANTIA DEL SERVICIO.		CALIFICAR.
5.1	Nuestros servicios cumplen con los parámetros de servicio ofrecidos.	4
5.2	Calidad de nuestro servicio	3
5.3	Diversidad del portafolio de servicios.	4
5.4	Está satisfecho sobre el cumplimiento de los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los conductores o cualquier otro funcionario de URIBEGAS S.A.S	5
6. NUESTRA EMPRESA		CALIFICAR.
6.1	Nuestra compañía cumple con las necesidades y supera las expectativas que tiene como cliente	5
6.2	Su nivel de satisfacción general con URIBEGAS S.A.S	4
6.3	Nivel de satisfacción con el personal de URIBEGAS S.A.S	5
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES		
(Coloque aquí cualquier otra sugerencia que no haya encontrado en la encuesta o quiera aportarnos para mejorar)		

Actividad: Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.

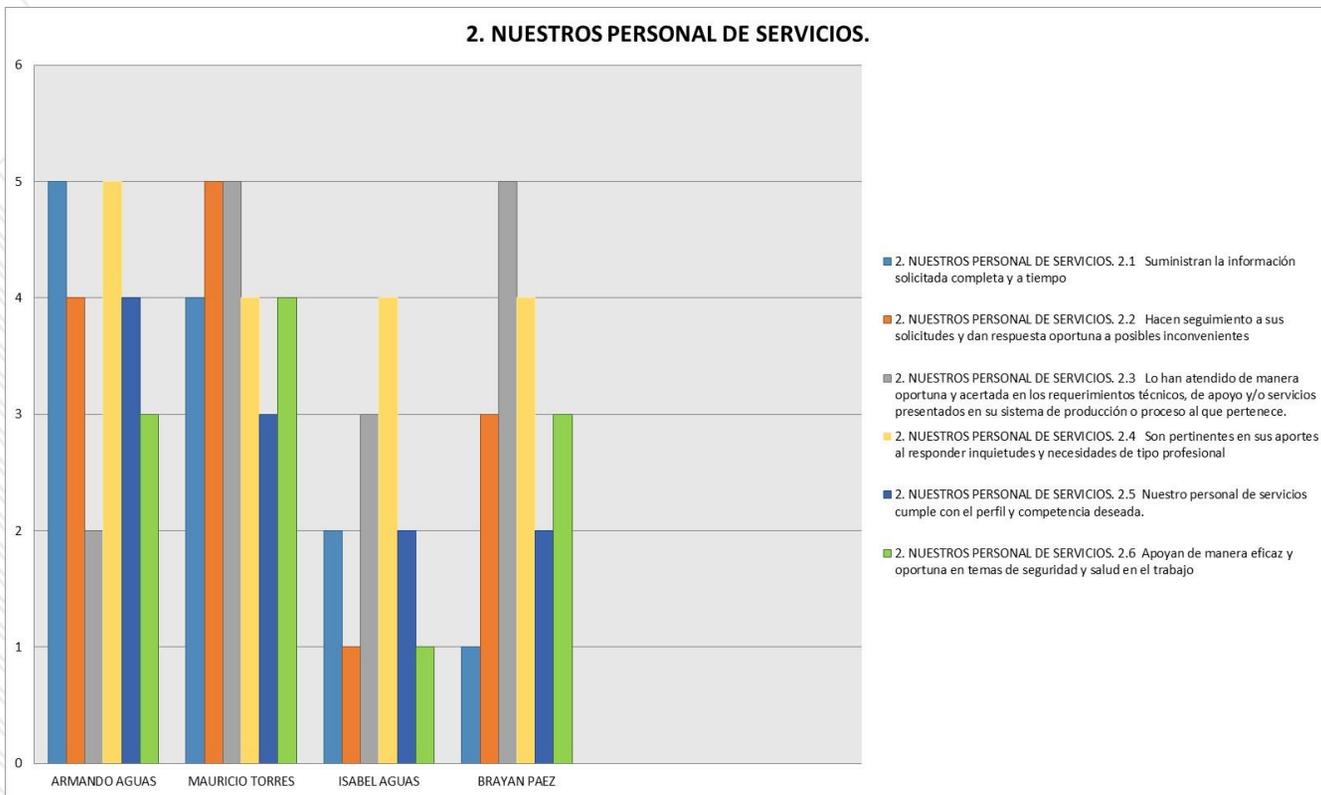
Ilustración 7 Análisis de resultados de encuestas de encuestas de satisfacción del cliente

		ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																	CODIGO: FO-GI-CA-03			
																			VERSION: 01			
																			FECHA: 25/09/2022			
CLIENTE / ASPECTOS	1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SUMINISTRADA			2. NUESTRO PERSONAL DE SERVICIOS.					3. SERVICIOS Y NUESTRA COMPAÑÍA			4. NUESTROS PRECIOS	5. GARANTÍA DEL SERVICIO.		6. NUESTRA EMPRESA			OBSERVACIONES, SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES, FELICITACIONES				
	3.1. La información suministrada personal o telefónica sobre nuestros servicios es clara y oportuna	3.2. Las quejas, reclamos y sugerencias de nuestra compañía son atendidas oportunamente	3.3. El proceso de facturación y documentación de nuestras modificaciones a que haya lugar son satisfactorios	2.1. Suministran la información de forma completa y a tiempo	2.2. Hacen seguimiento a sus solicitudes y peticiones oportunamente	2.3. La información es manejada oportuna y acertada en los requerimientos de servicios presentados en su proceso al que pertenece.	2.4. Son pertinentes en sus inquietudes y recomendaciones de tipo profesional	2.5. Nuestro personal de servicios cumple con el perfil y competencia demandada.	2.6. Apoyan al cliente en su seguridad y salud en el trabajo	3.1. Cumplimos con las necesidades del cliente en sus órdenes de compra de servicios.	3.2. Cumplimos las fechas y hora de entrega	3.3. El servicio ejecutado cumple con los parámetros (Aptitudes, Habilidades, Calidad, Tiempo, Cantidad) que se le Solicitamos.	4.1. Son correctos los precios dentro del mercado actual.	5.1. Nuestros servicios cumplen con los parámetros productivos ofrecidos.	5.2. Calidad de nuestro servicio	5.3. Diversidad del portafolio de servicios.	5.4. Está satisfecho sobre el nivel de Seguridad y Salud en el trabajo de los conductores o cualquier otro funcionario de URIBEGAS S.A.S.		6.1. Nuestra compañía cumple con las necesidades y supera las expectativas del cliente como cliente	6.2. Su nivel de satisfacción general con URIBEGAS S.A.S	6.3. Nivel de satisfacción con el personal de URIBEGAS S.A.S	
ARMANDO AGUAS	4	4	3	5	4	2	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	80%		
MAURICIO TORRES	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	84%	
ISABEL AGUAS	5	4	4	3	5	5	4	3	3	2	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	80%	
BRAYAN PAEZ	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	81%	



Para el numeral uno de nuestra encuesta correspondiente a la información y orientación suministrada podemos identificar las siguientes calificaciones de la encuesta de satisfacción:

Nuestros clientes se encuentran satisfechos, aunque el aspecto a mejorar en este numeral está en el proceso de facturación ya que por motivos de distancias la factura es demorada en radicar.



Para el numeral dos de nuestra encuesta correspondiente a nuestro personal de servicio podemos identificar las siguientes calificaciones de la encuesta de satisfacción:

En general nuestros clientes se muestran satisfechos con los servicios ofrecidos por el personal de URIBEGAS S.A.S, Adicionalmente se evidencia aspecto a mejorar en cuanto al seguimiento de las solicitudes generadas por nuestros clientes.

Actividad: Recepcionar las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.

Registrar todas aquellas No conformidades que se puedan presentar con los clientes.

Entregable: formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: FO-GI-CA-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 25/09/2022

Teniendo en cuenta que es de vital importancia para nosotros contar con sus opiniones a cerca de los productos y servicios ofrecidos por nosotros a fin de avanzar y evolucionar en nuestra mision de mejora continua que refiere nuestro sistema de gestión de calidad, queremos abrir el espacio para poder atender verificar y tomar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora puntualmente sobre sus quejas, reclamos y/o sugerencias.

Por favor diligencie los siguientes espacios de forma clara y deje sus comentarios .

1. Datos Generales

Razón Social: _____ Nit/Rut: _____

Dirección: _____ Teléfonos: _____

E-mail: _____

Nombre de Contacto: _____

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN				
Tipo de situación	PETICION <input type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>
				FECHA DEL HALLAZGO <input type="text"/>
MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO (Por favor indique las razones que sustentan su PQR'S)				
DOCUMENTOS QUE ANEXA				

FIRMA

Espacio reservado para URIBEGAS S.A.S:

Donde se recepciono la PQR's:

Sucursal a la que va dirigida la PQR's:

ELABORA POR: **Yuner Calderon**
YUNER NELLER CALDERON RIOS

APROBADO POR: **Jhonny A. Rodriguez**
JHONNY ALEXANDER RODRIGUEZ GONZALEZ

Actividad: Solucionar y dar respuesta a las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.

Entregable: Análisis de resultados de encuestas de satisfacción del cliente

		CONTROL QUEJAS Y RECLAMOS						CÓDIGO: FO-GI-CA-01	
		VERSIÓN: 01		FECHA: 25/09/2022		TIEMPO DE SOLUCIÓN			
No.	TIPO	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA Y/O RECLAMO	RESPONSABLE DE LA SOLUCIÓN	MEDIDAS INMEDIATAS A TOMAR	FECHA SOLUCIÓN	RETROALIMENTACIÓN		
1									
2									
3									
4									
5									
6									

ELABORADO POR: *Yuner Calderon*
 YUNER NELLER CALDERON RIOS

APROBADO POR: *Jhonny A. Rodriguez*
 JHONNY ALEXANDER RODRIGUEZ GONZALEZ

14. Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica

Tabla 5 Normatividad externa e interna que rige al escenario de práctica

Normatividad internacional NFPA 58	Código del Gas Licuado de Petróleo.
Decreto 1496 de 06 de agosto de 2018 del Ministerio de trabajo	Por el cual se adopta el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad química.
Decreto 1496 de 06 de agosto de 2018 del Ministerio de trabajo	Por el cual se adopta el Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad química.
Decreto 321 del 22 de febrero de 1999	Por el cual se adopta el Plan Nacional de Contingencia contra derrames de Hidrocarburos, derivados y Sustancias nocivas.
Decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.
Resolución 40248 de 07 de marzo de 2016 del Ministerio de minas y energía	Por la cual se expide el reglamento técnico aplicable a los depósitos, expendios y puntos de venta de cilindros de GLP.
Resolución 40247 de 07 de marzo de 2016 del Ministerio de minas y energía	Por la cual se expide el reglamento técnico para plantas de envasado de Gas Licuado de Petróleo GLP.

15. Evidencia de la ejecución total del plan de práctica en porcentaje

Tabla 6 Porcentaje de practica

ACTIVIDADES	N° Semanas	N° Semanas Ejecutadas	N° Semanas por ejecutar	% Ejecutadas	% Por Ejecutar
Realizar la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción.	4	4	0	100%	0%
Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.	3	3	0	100%	0%
Recepcionar las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.	12	12	0	100%	0%
Registrar todas aquellas No conformidades que se puedan presentar con los clientes.	12	12	0	100%	0%
Solucionar y dar respuesta a las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.	3	3	0	100%	0%
Realizar las demás funciones encomendadas por sus superiores.	12	12	0	100%	0%

16. Certificación de terminación de la práctica expedida por el escenario de práctica



Villavicencio, 01 de noviembre de 2022

Señores.
CORPORACION UNIVERSITARIA DEL META
Decanatura escuela de ingenierías.

Ref. Certificación de terminación de las prácticas laborales

Cordial saludo

Por medio de la presente queremos certificar que el practicante YUNER NELLER CALDERON RIOS, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.121.956.869 de Villavicencio, termino en la totalidad su práctica laboral en nuestra entidad, desempeñándose como auxiliar de operaciones, con una duración de (12) semanas que datan desde 15 de agosto de 2022 hasta 15 de noviembre de 2022.

Las funciones que desempeño satisfactoriamente el estudiante en la práctica son las siguientes.

- Realizar la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción.
- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Recepcionar las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.
- Registrar todas aquellas No conformidades que se puedan presentar con los clientes.
- Solucionar y dar respuesta a las posibles quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar con los diferentes clientes.
- Realizar las demás funciones encomendadas por sus superiores.

Atentamente

Jhonny A. Rodriguez,
JHONNY ALEXANDER RODRIGUEZ GONZALEZ
Jefe de operaciones
URIBEGAS SAS
901260981-3

Barrio Calarcá - puerto Carneño (Vichada)
Cel. 3228978210
Uribegas2018@gmail.com

17. Conclusiones

La culminación de la etapa de prácticas laborales deja como resultado, una excelente experiencia que ayudara a la formación como ingeniero industrial en cuanto a la línea, administrativa y social, que se desarrolló en la empresa URIBEGAS S.A.S, donde se realizó un acompañamiento continuo a todas las necesidades del estudiante, lo cual fue fundamental para adquirir conocimiento en el desarrollo y aprendizaje de valoración del cliente dentro de la organización.

Debido al análisis hecho a la empresa y gracias a la formación académica recibida se pudo identificar de manera oportuna ciertas falencias en el servicio al cliente, las cuales fueron mejoradas con la implementación de un procedimiento de satisfacción del cliente, el cual fue complementado con actividades como: Realizar la gestión para que los clientes diligencien las encuestas de satisfacción, Analizar los resultados de las encuestas, Registrar todas aquellas No conformidades que se puedan presentar y sugerencias por los diferentes clientes, obteniendo como resultado una mejora en la producción y atención al cliente.

Adicionalmente, se obtuvo conocimiento y habilidades en la estructuración de formatos y análisis para generar crecimiento y desarrollo en la empresa URIBEGAS S.A.S en cuanto al servicio al cliente, agilizando el proceso de entrega de los productos y realizándolo de una manera correcta y permitir constatar que el servicio cumplió con las expectativas del cliente.

18. Bibliografía

- Gonzalez, J. A. (2022). *Mision y vision URIBEGAS SAS*. Puerto Carreño.
Gonzalez, J. A. (2022). *Reseña historica de URIBEGAS SAS*. Puerto carreño.
j. (s.f.).