

Informe de práctica laboral para optar el grado de ingeniería Industrial

EDNA LIZZETH ALFONSO GORDILLO

Practicante

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

Escuela de Ingenierías

Programa de ingeniería Industrial

Informe final

Villavicencio – Meta

2022-1

Fecha 12/05/2022

**ASISTENCIA AL AREA DE POSVENTAS DEL SERVICIO EN LA
COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOS S.A.S**

EDNA LIZZETH ALFONSO GORDILLO

Practicante

MARIA ZOLANGELA MORENO

Monitor práctica laboral

Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA

escuela de Ingenierías

programa de ingeniería Industrial

Informe final

Villavicencio – Meta

2022-1

Fecha 12/05/2022

Contenido

	pág
1. Introducción.....	5
2. Reseña Histórica del escenario de la práctica	6
3. Plan estratégico del escenario de la práctica	7
3.1. Misión.....	7
3.2. Visión	7
3.3. Objetivos.....	7
3.4. Metas	8
4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar	8
4.1. Funciones del practicante	8
4.2. Plan de práctica.....	9
5. Objetivos del practicante.....	13
5.1. Objetivo general	13
5.2. Objetivos específicos.....	13
6. Metas del practicante	14
7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas	14
7.1. Diagnóstico.....	14
7.2. problemáticas detectadas al iniciar las prácticas	15
8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante	16
9. Porcentaje de implementación del plan de práctica	17
10. Estructura del diagnóstico.	18
11. Plan de mejoramiento.....	20
12. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa.....	21
12.1. Elaboración de plantilla FLOR DEL SERVICIO.....	21
12.2. Elaboración de formato de calidad: entrega y Inspección del Vehículo	24
12.3. Resultado NPS (cumplimiento facturación a nivel Nacional y satisfacción del Cliente).	27
Resultado NPS de Agosto 2021.....	27
Resultado NPS de Septiembre 2021	28
Resultado NPS de Octubre 2021	28
Resultado NPS de Noviembre 2021	29
Resultado NPS de Diciembre 2021	29
Resultado NPS de Enero 2022.....	30
Evidencia de certificación como asesora de servicio.....	31
13. CONCLUSIONES.....	34

14. BIBLIOGRAFIA 35



1. Introducción

Es muy importante para cada estudiante poner en práctica todo lo aprendido durante el desarrollo de su carrera y es por ello que dentro de los requisitos para poder aspirar al título de Ingeniería Industrial, está la realización de las prácticas empresariales, donde el estudiante aprovecha para aplicar todo el conjunto de conocimientos obtenidos en el proceso de formación académico, para aplicarlo en este estadio, desarrollo que no solo aporta al estudiante y al programa, sino también a la empresa en la que se realizan estas prácticas, por ser la que se beneficia de la responsabilidad adquirida por este, en lograr los resultados necesarios que al final son resultados propios. No podemos desconocer que la responsabilidad de la Corporación Universitaria del Meta, es la de ofrecer una educación con calidad y excelencia, que este acorde a las necesidades del medio; es por ello que emprendió de manera diligente y oportuna la asignación de las prácticas empresariales a sus estudiantes para que estos demuestren sus capacidades y reconozcan sus habilidades.

Teniendo en cuenta lo anterior en este informe se tratará el desarrollo de las prácticas empresariales realizadas en el área de Posventas de la Empresa COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR, como sede de la ciudad de Villavicencio de ALCIAUTOS. En donde se aplicará los conocimientos teóricos aprendidos en la academia; al igual se podrá adquirir experiencia al plasmar lo aprendido en lo práctico.

Se desarrollan actividades de seguimiento y acompañamiento al personal técnico, como en los trabajos realizados a los vehículos ingresados al taller, con la cual se fortalece

conocimientos y se desarrolla habilidades en la parte de tiempos, movimientos y facturación permitiéndome así calcular el valor asignado para la carga de mano de obra o trabajo realizado, .

2. Reseña Histórica del escenario de la práctica

Desde 1982, Fernando Ávila Navarrete, inicio la construcción de vitrinas, talleres y bodegas (Bogotá, Chía, Tunja Villavicencio, Yopal y Buenaventura), Alciautos fue fundado en 1987, es un concesionario autorizado Mazda en 30 años de trayectoria, su lema ‘ ‘ Contigo con Todo’ ’ resume la filosofía de la organización al contar con personal altamente calificado para atender las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Alciautos es una empresa que durante su trayectoria se ha dedicado a la comercialización de vehículos nuevos de la marca Mazda, una de las más importantes del mercado automotor.

Además, entre sus unidades de negocio ofrece la compra y venta de vehículos usados, venta de seguros, ventas corporativas y apoyo financiero.

Actualmente cuenta con una estructura que ha sido modelo de referencia arquitectónica, el cual, brinda a nuestros clientes la mayor comodidad a la hora de vivir una nueva experiencia, además de contar con el respaldo de una de las marcas más reconocidas a nivel mundial en el sector automotriz.

En búsqueda de acompañar la felicidad de los colombianos, Alciautos Mazda le ha apostado a la marca Mazda, reconocida en el mundo por su diseño, desempeño y seguridad. Actualmente gracias a su última tecnología Skyactiv, Mazda emprendió una reingeniería con

desarrollos innovadores en: motor, transmisión, carrocería, frenos, dirección y suspensión.

Gracias a Mazda y toda su tecnología ahora manejar tiene un nuevo significado

Gracias a buen recibiendo que ha tenido Alciautos en el Mercado, han surgido varias sedes entre ellas se encuentra La comercializadora Alcalá Motor SAS, en la ciudad de Villavicencio, es un concesionario con trayectoria de 6 años en el mercado automotor y autorizado para la comercialización de autos Suzuki, Citroën, Honda, y Hyundai y surgió debido a la necesidad de un concesionario autorizado para el seguimiento y tratamiento de los vehículos de estas marcas en esta Capital del Departamento del Meta.

3. Plan estratégico del escenario de la práctica

3.1. Misión

Ser la mejor solución de movilidad y servicio al cliente, a través de un equipo humano con espíritu de servicio, innovador, ético y leal, buscando constantemente generar experiencias excepcionales.

3.2. Visión

Alciautos será referente en el sector automotriz, como compañía líder en experiencias y servicio al cliente.

3.3. Objetivos

Prestar una experiencia de servicio excepcional, basados en la cultura, los programas corporativos y la imagen de cada marca y su distribuidos, que adoptamos para enamorar a

nuestros clientes. Para lo cual contamos con equipo altamente especializado y exclusivo por marca.

3.4. Metas

- Conservar clientes
- Comprar repuestos inteligentemente
- Detectar capital inmovilizado
- Aumentar la eficiencia del Departamento de servicio
- Evaluar minuciosamente la performance de la empresa.

4. Descripción de funciones y procedimientos a desarrollar

4.1. Funciones del practicante

- Realizar un servicio de atención con calidad, cumpliendo los objetivos en termino de logro de las metas institucionales mensuales y anuales, focalizados y motivados por la Visión y Misión de COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR
- Coordinar y promover en el área de posventas, el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con un alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia.
- Recepción de las unidades que ingresan al taller de servicio
- Asesorar la prestación de los servicios de asesoría y asistencia técnica a clientes o usuarios.
- Coordinación. seguimiento y cumplimiento de los tiempos de entrega de los vehículos

- Verificación y coordinación de entrega final del vehículo, validar si todos los trabajos fueron ejecutados y si el vehículo se encuentra en condiciones para ser entregado al cliente.
- Mantener bajo control cada uno de los vehículos que fueron dejados en el taller bajo su responsabilidad.

4.2. Plan de práctica

Actividades a desarrollar/desarrolladas	Objetivos Específicos	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar un servicio de atención con calidad, cumpliendo los objetivos en termino de logro de las metas institucionales mensuales y anuales, focalizados y motivados por la Visión y Misión de COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR 	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar el cumplimiento de entrega vehículo en tiempos y requisiciones del cliente. 	Se realiza gestión de calidad y de acuerdo a los resultados evidenciados se detecta que el área de Posventas no cuenta con formato de entrega del vehículo, por tan razón con acompañamiento del Jefe de taller se diseña y se crea formato de Calidad para la realizar de la inspección, validación y verificación de los vehículos

		<p>durante la permanencia en el taller. Formato provisional, pendiente por aprobación del área de calidad de la Comercializadora Alcalá Motor</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y promover en el área de posventas, el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con un alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y actualizar los programas, procesos, procedimientos y formatos de Entrada y salida de los vehículos en el Taller 	<p>En aras de dar un servicio garantizado al cliente o usuario final, se empezó a implementar y utilizar las herramientas tecnológicas para estar al pendiente de cada vehículo del taller y brindar esta información por vía WhatsApp al cliente. Se evidencia que los formatos implementados por la Comercializadora Alcalá Motor en el área de posventas se recomiendan varias modificaciones</p>

<ul style="list-style-type: none"> Recepción de las unidades que ingresan al taller de servicio 	<p>Garantizar una buena atención</p>	<p>Buscando mejorar la atención al servicio, realice curso HSAP ofrecido de manera voluntaria por la marca Hyundai, obteniendo así certificación como asesora de servicio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Asesorar la prestación de los servicios de asesoría y asistencia técnica a clientes o usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento de entrega vehículo en tiempos y requisiciones del cliente. 	<p>Se crearon plantillas denominadas Flor del servicio que permiten informar de manera gráfica el estado actual del vehículo. Esto mejoro en un 50% el rendimiento, respuesta y satisfacción del cliente generando mejoras continua en el servicio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Coordinación. seguimiento y cumplimiento de los tiempos de entrega de los vehículos 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar factores internos que interfieran en las ejecuciones de actividades por parte de los 	<p>Se detectó que unos de los factores internos en el taller, se debe al área de almacén, eran muy tardíos las cotizaciones realizadas por el</p>

	<p>técnicos, almacenistas y asesores comerciales.</p>	<p>auxiliar de almacén y esto generaba demoras en la entrega de vehículos. Con ayuda del Jefe de almacén se acordó que el auxiliar de bodega o Almacén solo se encargara de los vehículos que están en el taller, clientes externos los atenderá Jefe de Almacén.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación y coordinación de entrega final del vehículo, validar si todos los trabajos fueron ejecutados y si el vehículo se encuentra en condiciones para ser entregado al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar formato de calidad de entrega de vehículos, pruebas de ruta y retornos. 	<p>Con el formato implementado de calidad mejoraron las entregas de los vehículos, resultado notorio en el Cumplimiento de facturación Nacional post Venta y Satisfacción al cliente, obteniendo resultados superiores del 50%</p>

<ul style="list-style-type: none">● Mantener bajo control cada uno de los vehículos que fueron dejados en el taller bajo su responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">● Implementar formato de calidad de entrega de vehículos, pruebas de ruta y retornos.	
---	---	--

Nota. Fuente: Propia, (2022).

5. Objetivos del practicante

5.1. Objetivo general

Acompañamiento en la ejecución y mejoramiento continuo de las actividades ejecutadas en el área de posventas de la Empresa Comercializadora Alcalá Motor S.A.S.

5.2. Objetivos específicos

- Garantizar el cumplimiento de entrega vehículo en tiempos y requisiciones del cliente.
- Identificar factores internos que interfieran en las ejecuciones de actividades por parte de los técnicos, almacenistas y asesores comerciales.
- Verificar y actualizar los programas, procesos, procedimientos y formatos de Entrada y salida de los vehículos en el Taller
- Implementar formato de calidad de entrega de vehículos, pruebas de ruta y retornos.

6. Metas del practicante

- Proponer y realizar un formato de calidad que permita verificar por parte del área de servicio y Gerencia el cumplimiento del técnico en relación a las observaciones manifestadas por los clientes, consolidando de esta manera información más verás y precisa.
- Apoyar la ejecución de las actividades ejecutadas en posventas especialmente en el área de calidad con la actualización, creación y diligenciamiento de formato de calidad en la entrega e inspección de los vehículos.
- Diligenciar los formatos con frecuencia diaria comprometidos en el control y seguimiento de los vehículos ingresados al taller.
- Cumplir al 100% las actividades designadas en las funciones del cargo
- Cumplimiento superior al 80% de las metas mensuales propuestas a nivel nacional en temas de facturación, NPS (satisfacción al cliente) y venta de repuestos.

7. Diagnóstico y problemáticas detectadas al iniciar las prácticas

7.1. Diagnóstico

Se diseña un plan de trabajo para inspeccionar los procesos y documentos relacionados con el área de Posventas de la empresa COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR SAS, con el fin de conocer la situación actual de los mismos. Una vez realizado el análisis del área operativa y administrativa que comprende esta entidad, se procede a identificar los hallazgos

encontrados, posteriormente se registran en un documento e informe que podrá convertirse en un plan de mejoramiento para la organización.

7.2. problemáticas detectadas al iniciar las prácticas

Al realizar el diagnóstico inicial se evidencia que la empresa COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR, en el área de posventa no dispone de un control y seguimiento pertinente en los vehículos ingresados al taller, no cuentan con formatos y información que sea de ayuda y soporte para las funciones del personal operativo (técnicos), en igual sentido, se detecta que el taller presenta desorden y es poco aseado, también se pudo evidenciar que para la realización e inicio de labores de practica laboral la empresa carece de medios y maquinaria, tanto para el personal de la Comercializadora como también para los posibles practicantes, es un poco tedioso y complicado trabajar o cumplir con sus funciones a cabalidad, los medios tecnológicos, papelería y demás herramientas que son necesarias para el funcionamiento de cada colaborar son escasas, en la primera labor asignada es claro que los reprocesos son constantes ya que no cuentan con una planificación en cada tarea asignada y deben repetir procesos en cuestión de validación de datos, entrega y solicitud de información.

También se evidencia desorden en el archivo, al momento de solicitar información de vehículos vendidos – área de ventas y historial de los vehículos trabajados desde el área de posventas van a ver falencias en estas áreas, proceso que debería ser controlado por la herramienta que manejan, pero con tantas funciones de la persona a cargo, ella está altamente desorientada.

La falencia que hay en esta área de posventas es notable por tal motivo estoy ayudando a dar un orden en la parte de archivo, control, seguimiento y entrega de los vehículos del área de

posventas, en aras de ir implementando un mejor funcionamiento en la misma como parte del mejoramiento continuo.

8. Cronograma de actividades realizadas por el practicante

Tabla 1: Cronograma de actividades prácticas profesionales

CORPORACION UNIVERSITARIA DEL META																												
ESCUELA DE INGENIERIAS												PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL										PERIOD		A-2022				
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PRACTICA EMPRESARIAL																												
INSTITUCION DE PRACTICA:												COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR SAS																
JEFE INMEDIATO:												DAVID ALEXANDER RUIZ										CARGO:		JEFE DE TALLER				
NOMBRE DEL PRACTICANTE												EDNA LIZZETH ALFONSO GORDILLO										CARGO:		Practicante Administrativo				
DURACION DE LA PRACTICA: HORAS												FECHA INICIO: 2/08/2021										FECHA TERMINACION:						
Nº	ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				TOTAL HORAS		
		HORAS				HORAS				HORAS				HORAS				HORAS SEMANA				HORAS SEMANA						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
1	1. • Realizar un servicio de atención con calidad, cumpliendo los objetivos en termino de logro de las metas institucionales mensuales y anuales, focalizados y motivados por la Visión y Misión de COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
2	2. Coordinar y promover en el área de posventas, el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con un alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
3	3. Recepción de las unidades que ingresan al taller de servicio	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
4	4. Recepcionar las quejas de acuerdo al procedimiento establecido en la entidad y darles el trámite que se le indique o que este establecido en la Contraloría Departamental.	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
5	5. Asesorar la prestación de los servicios de asesoría y asistencia técnica a clientes o usuarios.	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
6	6. Coordinación, seguimiento y cumplimiento de los tiempos de entrega de los vehículos	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
7	7. Verificación y coordinación de entrega final del vehículo, validar si todos los trabajos fueron ejecutados y si el vehículo se encuentra en condiciones para ser entregado al cliente	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
8	8. Mantener bajo control cada uno de los vehículos que fueron dejados en el taller bajo su responsabilidad	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	144
TOTAL HORAS		48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	1152
																				HORARIO								
																				MAÑANA		TARDE						
																				L		7:30AM A 12PM		2:00 A 6:00PM				
																				M		7:30AM A 12PM		2:00 A 6:00PM				
																				M		7:30AM A 12PM		2:00 A 6:00PM				
																				J		7:30AM A 12PM		2:00 A 6:00PM				
																				V		7:30AM A 12PM		2:00 A 6:00PM				
																				S		8AM A 12PM		2:00 A 6:00PM				
DAVID ALEXANDER RUIZ												EDNA LIZZETH ALFONSO GORDILLO																
FIRMA JEFE INMEDIATO												FIRMA PRACTICANTE																

Nota. Fuente: Propia, (2022).

9. Porcentaje de implementación del plan de práctica

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EN ACCION DE MEJORA																														
COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR S.A.S.																														
PRACTICANTE: EDNA LIZZETH ALFONSO GORDILLO															FECHA DE INICIO: 02/08/21															
CARGO: ASESORA DE SERVICIO															FECHA DE FINALIZACION:															
JEFE INMEDIATO: DAVID ALEXANDER RUIZ DAZA																														
N°	ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				% DE EJECUCION				
		SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA												
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Realizar un servicio de atención con calidad, cumpliendo los objetivos en termino de logro de las metas institucionales mensuales y anuales,	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	100%
2	Coordinar y promover en el área de posventas, el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con un alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	100%
3	Recepción de las unidades que ingresan al taller de servicio	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	100%
4	Asesorar la prestación de los servicios de asesoría y asistencia técnica a clientes o usuarios	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	100%
5	Coordinación. seguimiento y cumplimiento de los tiempos de entrega de los vehículos	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	100%
6	Verificación y coordinación de entrega final del vehículo, validar si todos los trabajos fueron ejecutados y si el vehículo se encuentra en condiciones para ser entregado al cliente.	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	100%
7	Mantener bajo control cada uno de los vehículos que fueron dejados en el taller bajo su responsabilidad.	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	100%

Nota. Fuente: Propia, (2022).

10. Estructura del diagnóstico.

Matriz DOFA	Fortalezas - F	Debilidades – D
	- Relaciones en equipo de trabajo óptimas.	- Equipos de cómputo obsoletos
	- Capital de trabajo suficiente.	- Pocos recursos o herramientas de trabajo.
	- Buena infraestructura e ubicación.	- Falta de equipos y maquinaria.
	- Personal calificado para el desarrollo de funciones.	- Falta de control y entrega de vehículos que no cumplen la satisfacción solicitada por el cliente
	- Personal con iniciativa propia para solución de problemas presentados.	Taller desordenado
	- Capacitaciones constantes para el personal en tiempos de cambios.	Poca administración
Oportunidades – O	Estrategias - FO	Estrategias – DO
Mejorar desempeño de los técnico en el servicio eléctrico y electrónico	Personal capacitado para desempeñar funciones con buena resolución de problemas específicos en el área operativa y administrativa.	Evaluar proceso de mejora en las actividades realizadas por los técnicos y funcionarios administrativos es especial área de tesorería para que lleguen en un lapso más corto a cada dependencia.
Mejorar sistema de administración y control		
Nuevos Mercados – nuevos clientes	Implementar más charlas o capacitaciones para el personal técnico y administrativo en conocimiento de vehículos de las marcas vendidas en el concesionario	Establecer canales de comunicación asertiva entre técnicos, almacenistas, cajeras, jefe de Taller y asesora de servicio.
Crecimiento constante según charlas y capacitaciones		
- Desempeño alto en metas trazadas.		
Amenazas – A	Estrategias - FA	Estrategias - DA
- Crisis de pandemia y reprocesos.	Actualizar equipos, herramientas y procesos del concesionarios (Ventas y posventas)	Establecer un seguimiento de calidad que haga más efectivas los procesos de entrega de los vehículos que se encuentran en el área de ventas y posventas, cumpliendo con las necesidades del cliente
- Los distribuidores promocionan y mejoran sus servicios		
- Herramientas más costosas y modernas		
- Deficiencia en ventas de vehículos nuevos y repuestos por crisis de pandemia.	Generar alianzas y estrategias con entidades bancarias, financieras y marcas reconocidas	

Cliente con más opciones de servicio	Mejorar la metodología de ingreso, proceso y salida de los vehículos y contar con formatos en auditorias para hacer la información más efectiva a una pronta respuesta.	Gestionar y trabajar con los recursos con que cuenta la organización adaptándose a los cambios y buscando nuevas perspectivas según sea la situación económica del país.
--------------------------------------	---	--

Nota. Fuente: Propia, (2022).

De acuerdo a la matriz DOFA se logra identificar grandes fortalezas, La **COMERCIALIZADORA ALCALA MOTOR** es una empresa que cuenta con un capital de trabajo suficiente, esto general que las relaciones en equipo sean optimas, cada funcionario del área de posventas cumple con su objetivos y funciones, así mismo el personal es calificado, esta entidad busca mejorar día a día los resultados, es por ello que de manera mensual realizan cursos y capacitaciones en línea para el crecimiento y mejor desempeño de los técnicos, almacenistas y asesores, en las oportunidades identificadas la Comercializadora Alcala se destaca en los buenos resultados de las revisión preventivas y correctivas realizadas a los vehículos ingresados al taller, esto se evidencia con los resultados de cumplimiento de facturación y satisfacción al cliente NPS

Las amenazas son muy comunes con los demás concesionarios, sin embargo la Comercializadora Alcalá Motor SAS dispone de un excelente equipo de trabajo conformado por la dirección técnica (gerencia posventa) Jefe de taller, auxiliares de almacén y bodega y técnicos calificados para el asesoramiento y seguimiento de los vehículos ingresados al taller, Gracias a este gran equipo se logra controlar estas amenazas identificadas, mediante las auditorías internas, capacitación al personal líder de procesos.

Esta Entidad dispone de un espacio amplio para el desempeño de las funciones de todo el personal, sin embargo, en temas de maquinaria y/o herramientas que son necesarios para el

diagnóstico de algunos vehículos se encuentra escasos, La comercializadora en estas ocasiones no cuenta con maquinaria propia y en el momento solicitan este servicio a proveedores

11. Plan de mejoramiento.

N°	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SUPERVISA	FECHA REALIZACIÓN
1	Elaboración de formato de calidad para el seguimiento y entrega de los vehículos ingresados al área de posventas	Diligenciar formato de inspección y entrega para cada vehículo que ingresa al área de posventas y presentar los resultados de la revisión a los usuarios, con el fin de dar a conocer el estado actual del vehículo	Edna Lizzeth Alfonso Gordillo	David Alexander Ruiz Daza	Septiembre 2021
2	Crear plantilla Flor del servicio con sus respectivos logos de las marcas de vehículos y informar al usuario el estado actual en que se encuentra el vehículo, así se fortalece el seguimiento de cada orden de trabajo y se optimiza la satisfacción del cliente	Enviar a los usuarios a través de las redes sociales (Email y WhatsApp) Flor del servicio para conozcan el estado actual en el que esta su vehículo	Edna Lizzeth Alfonso Gordillo	David Alexander Ruiz Daza	Noviembre 2021
3	Realizar un plan de acción con su respectivo cronograma de capacitación, para dar cumplimiento a los resultados del cumplimiento Nacional de facturación y NPS	Capacitación y certificación como asesora de servicio a través de le plataforma HTA	Edna Lizzeth Alfonso Gordillo	David Alexander Ruiz Daza	Enero 2022

Nota. Fuente: Propia, (2022).

12. Productos como resultado de los aportes que el practicante haya realizado en el mejoramiento de los procesos de acuerdo a la empresa

12.1. Elaboración de plantilla FLOR DEL SERVICIO.

Se realizó elaboración de plantilla denominada FLOR DEL SERVICIO que permite brindar información al usuario del estado que se encuentra el vehículo a medida que va avanzando en la revisión y reparación del mismo. Esto nos ha permitido que el cliente o usuario este más al pendiente de su vehículo durante la permanencia en el taller, obteniendo clientes más satisfechos en la atención y servicio.



Nota. Fuente: Propia, (2022).



Buen Día

HOY TU VEHICULO SE ENCUENTRA
EN LA ETAPA DE:

Diagnóstico

ESTAMOS HACIENDO EL DIAGNOSTICO DE TU VEHÍCULO

TU ASESOR DE SERVICIO TE CONTACTARÁ PARA DARTTE
MAYOR INFORMACIÓN

¡Todo está en manos de expertos!

Nota. Fuente: Propia, (2022).



Buen Día

HOY TU VEHICULO SE ENCUENTRA
EN LA ETAPA DE:

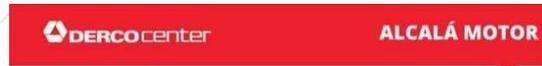
Ejecución de trabajos

EN ESTA ETAPA ESTAMOS TRABAJANDO PARA
ENTREGARTE TU VEHÍCULO CON LAS PIEZAS
ORIGINALES Y EN PERFECTO ESTADO

¡Todo está en manos de expertos!



Nota. Fuente: Propia, (2022).



Buen Día
HOY TU VEHICULO SE ENCUENTRA
EN LA ETAPA DE:

Autorización adicionales.

HEMOS DETECTADO QUE TU VEHICULO REQUIERE UNA
OPERACIÓN ADICIONAL A LO QUE INICIALMENTE
ACORDAMOS, PERO ES IMPORTANTE QUE SE REALICE.

POR ESTO, UN ASESOR DE SERVICIO SE CONTACTARÁ PARA
DARTE MÁS DETALLES Y OBTENER TU AUTORIZACIÓN

¡Todo está en manos de expertos!

Nota. Fuente: Propia, (2022).



Buen Día
HOY TU VEHICULO SE ENCUENTRA
EN LA ETAPA DE:

Finalizado para facturación

HEMOS TERMINADO TODOS LOS PROCESOS
CON TU VEHICULO Y SE ENCUENTRA LISTO PARA ENTREGA

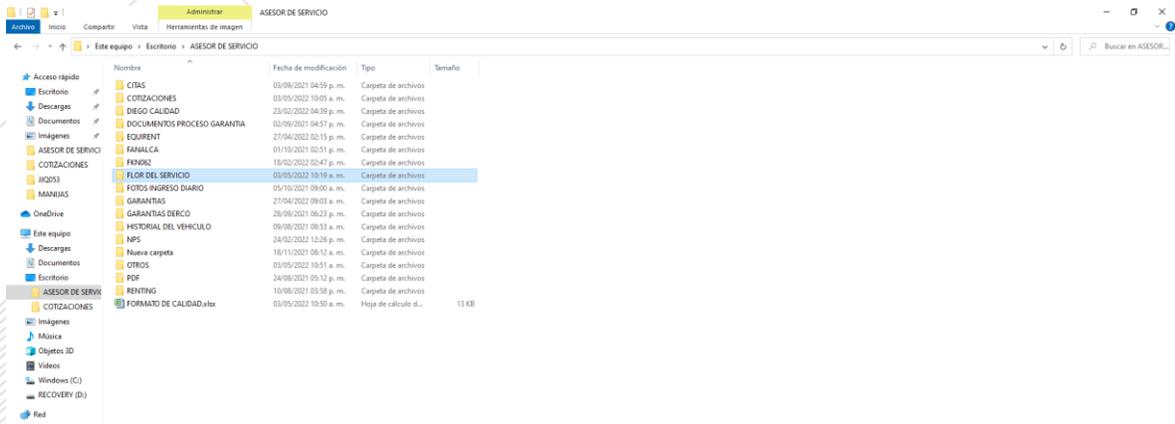
UN ASESOR TE CONTACTARÁ

¡Todo está en manos de expertos!

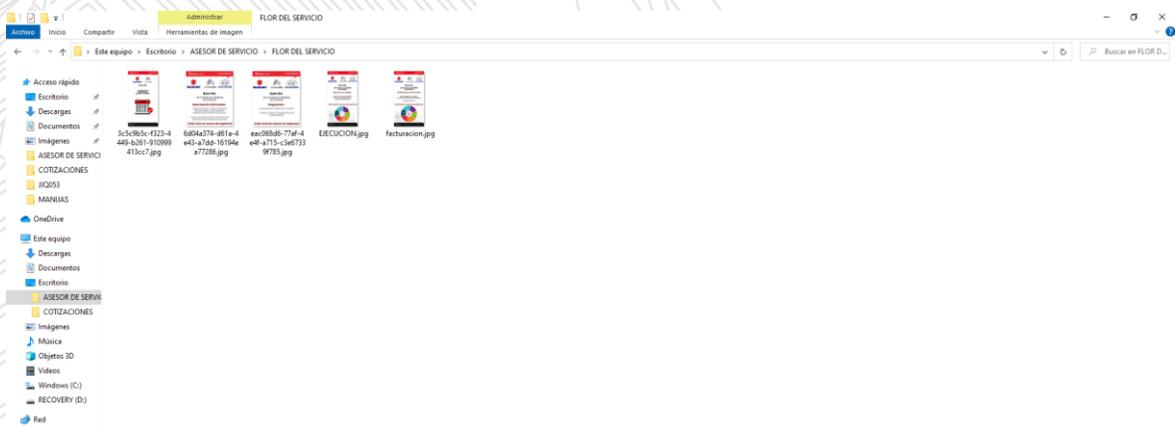


Nota. Fuente: Propia, (2022).

Evidencias



Fuente: Id del pc 192.168.5.55



Fuente: Id del pc 192.168.5.55

12.2. Elaboración de formato de calidad: entrega y Inspección del Vehículo

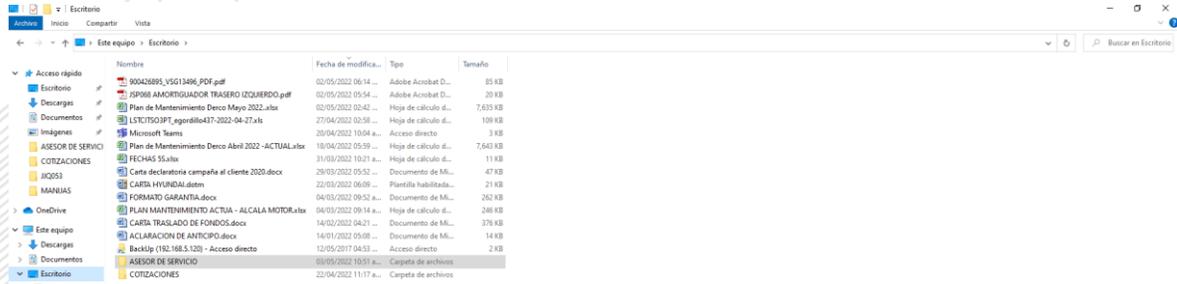
- Se realiza formato de calidad: entrega y inspección del vehículo, este formato permite inspeccionar, verificar y validar el estado en el que se entrega el vehículo al usuario final, se realiza revisión de 25 puntos de control que incluye los aspectos más importantes del

vehículo, aplica para vehículos nuevos, en área de alistamiento, vehículos ingresados en el taller y vehículos ingresados por colisión.

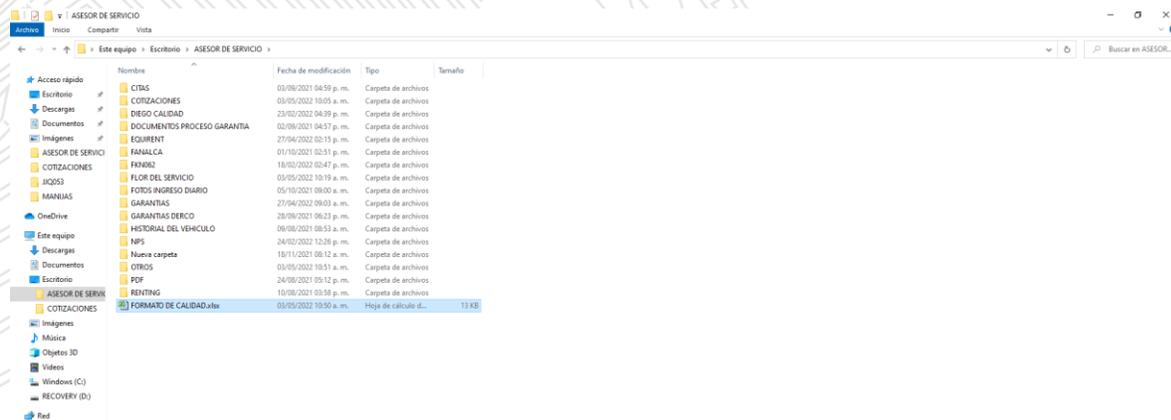
COMERCIALIZADORA ALCAL MOTOR SAS						
FORMATO DE CALIDAD: ENTREGA Y INSPECCION DEL VEHICULO						
FECHA DE INGRESO			FECHA DE SALIDA:			ORDEN:
DD	MM	AA	DD	MM	AA	
PLACA:			TECNICO RESPONSABLE:			
VIN:			NOMBRE DEL CLIENTE :			
FECHA DE MATRICULA :			CEDULA O NIT:			
MODELO:			TELEFONO :			
MARCA:			EMIAL:			
			DIRECCION:			
N°	REVISION 25 PUNTOS	ESTADO			OBSERVACION	
		BUENO	REGULAR	MALO		
1	LLANTAS					
2	PASTILLAS DE FRENO DELT					
3	PASTILLAS DE FRENO TRAS					
4	BATERIA					
5	CONTROL DE BATERIA					
6	LUCES FRONTALES					
7	LUCES TRASERAS					
8	LUCES INTERIORES					
9	NIVEL DEL REFRIGERENTE					
10	NIVEL DE LIQ. FRENOS					
11	NIVEL DEL LIQ LIMPIABRISAS					
12	PLUMILLAS DELANTERAS					
13	PLUMILLAS TRASERAS					
14	ALARMA					
15	AIRE ACONDICIONADO					
16	CALEFACCION					
17	ELEVAVIDRIOS					
18	CAMARA DE REVERSA					
19	SILLAS					
20	PUERTAS					
21	AMORTIGUADORES					
22	SUSPENSION					
23	FILTROS					
24	FUGAS					
25	DOCUMENTACION DEL VH					
RECOMENDACIÓN :						
FIRMA JEFE DE TALLER				FIRMA CLIENTE		

Nota. Fuente: Propia, (2022).

Evidencias



Fuente: Id del pc 192.168.5.55



Fuente: Id del pc 192.168.5.55

12.3. Resultado NPS (cumplimiento facturación a nivel Nacional y satisfacción del Cliente).

Resultado NPS de Agosto 2021

ALCALA MOTOR									
CUMPLIMIENTO FACTURACION NACIONAL POST VENTA							AGOSTO		12
CIUDAD	PRESUPUESTO REPUESTOS	FACTURACION REPUESTOS	% CUMPLIMIENTO REPUESTOS	PRESUPUESTO MANO DE OBRA	FACTURACION MANO DE OBRA	% CUMPLIMIENTO MANO DE OBRA	PRESUPUESTO TOTAL M.O. Y REP	CUMPLIMIENTO TOTAL M.O. Y REP	% CUMPLIMIENTO TOTAL
BOGOTA	162	53,2	33%	65	20,6	32%	227	73,8	33%
VILLAVICENCIO	139	20,6	15%	50	8,4	17%	189	29	15%
TUNJA	102	42,2	41%	37	10,1	27%	139	52,3	38%
YOPAL	60	12,7	21%	15	5,6	37%	75	18,3	24%
TOTALES	463	128,7	28%	167	44,7	27%	630	173,4	28%
ESPECIAL	0	0	0%				0	0	0%
TOTAL FACTURACION ALCALA NACIONAL REPUESTOS Y MANO DE OBRA							630	173,4	28%

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS DERCO	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
BOGOTA	87%	23	20	3	0
VILLAVICENCIO	40%	1	1	0	0
TUNJA	33%	1	1	0	0
YOPAL	0%	0	0	0	0

Fuente: Id del pc 192.168.5.55

Resultado NPS de Septiembre 2021

ALCALA MOTOR									
CUMPLIMIENTO FACTURACION NACIONAL POST VENTA							SEPTIEMBRE		31
CIUDAD	PRESUPUESTO REPUESTOS	FACTURACION REPUESTOS	% CUMPLIMIENTO REPUESTOS	PRESUPUESTO MANO DE OBRA	FACTURACION MANO DE OBRA	% CUMPLIMIENTO MANO DE OBRA	PRESUPUESTO TOTAL M.O. Y REP	CUMPLIMIENTO TOTAL M.O. Y REP	% CUMPLIMIENTO TOTAL
BOGOTA	162	179,5	111%	65	77,3	119%	227	256,8	113%
VILLAVICENCIO	139	131,2	94%	50	39,9	80%	189	171,1	91%
TUNJA	102	147,2	144%	37	44,1	119%	139	191,3	138%
YOPAL	60	47,3	79%	15	15,6	104%	75	62,9	84%
TOTALES	463	505,2	109%	167	176,9	106%	630	682,1	108%
ESPECIAL	0	0	0%				0	0	0%
TOTAL FACTURACION ALCALA NACIONAL REPUESTOS Y MANO DE OBRA							630	682,1	108%

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS DERCO	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
BOGOTA	55%	77	60	12	5
VILLAVICENCIO	65%	34	26	4	4
TUNJA	63%	30	23	3	4
YOPAL	48%	16	12	4	0

Fuente: Id del pc 192.168.5.55

Resultado NPS de Octubre 2021

ALCALA MOTOR									
CUMPLIMIENTO FACTURACION NACIONAL POST VENTA							OCTUBRE		26
CIUDAD	PRESUPUESTO REPUESTOS	FACTURACION REPUESTOS	% CUMPLIMIENTO REPUESTOS	PRESUPUESTO MANO DE OBRA	FACTURACION MANO DE OBRA	% CUMPLIMIENTO MANO DE OBRA	PRESUPUESTO TOTAL M.O. Y REP	CUMPLIMIENTO TOTAL M.O. Y REP	% CUMPLIMIENTO TOTAL
BOGOTA	175	246,9	141%	68	86,2	127%	243	333,1	137%
VILLAVICENCIO	150	154,1	103%	52	38,5	74%	202	192,6	95%
TUNJA	110	122,3	111%	38	31,4	83%	148	153,7	104%
YOPAL	64	38,8	61%	16	20,1	126%	80	58,9	74%
TOTALES	499	562,1	113%	174	176,2	101%	673	738,3	110%
ESPECIAL	0	0	0%				0	0	0%
TOTAL FACTURACION ALCALA NACIONAL REPUESTOS Y MANO DE OBRA							673	738,3	110%

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS DERCO	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
BOGOTA	69%	68	49	17	2
VILLAVICENCIO	79%	46	31	11	4
TUNJA	69%	45	33	8	4
YOPAL	42%	20	10	8	2

Fuente: Id del pc 192.168.5.55

Resultado NPS de Noviembre 2021

ALCALA MOTOR									
CUMPLIMIENTO FACTURACION NACIONAL POST VENTA							NOVIEMBRE		31
CIUDAD	PRESUPUESTO REPUESTOS	FACTURACION REPUESTOS	% CUMPLIMIENTO REPUESTOS	PRESUPUESTO MANO DE OBRA	FACTURACION MANO DE OBRA	% CUMPLIMIENTO MANO DE OBRA	PRESUPUESTO TOTAL M.O. Y REP	CUMPLIMIENTO TOTAL M.O. Y REP	% CUMPLIMIENTO TOTAL
BOGOTA	177	199,2	113%	70	113,5	162%	247	312,7	127%
VILLAVICENCIO	151	195,5	129%	54	45,5	84%	205	241	118%
TUNJA	111	139,3	125%	40	40,3	101%	151	179,6	119%
YOPAL	65	71,8	110%	18	21,6	120%	83	93,4	113%
TOTALES	504	605,8	120%	182	220,9	121%	686	826,7	121%
ESPECIAL	0	0	0%				0	0	0%
TOTAL FACTURACION ALCALA NACIONAL REPUESTOS Y MANO DE OBRA							686	826,7	121%

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS DERCO	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
BOGOTA	84%	74	64	8	2
VILLAVICENCIO	77%	34	22	8	4
TUNJA	50%	42	27	9	6
YOPAL	71%	23	18	2	3

Fuente: Id del pc 192.168.5.55

Resultado NPS de Diciembre 2021

Fuente: Id del pc 192.168.5.55

ALCALA MOTOR									
CUMPLIMIENTO FACTURACION NACIONAL POST VENTA							DICIEMBRE	28	
CIUDAD	PRESUPUESTO REPUESTOS	FACTURACION REPUESTOS	% CUMPLIMIENTO REPUESTOS	PRESUPUESTO MANO DE OBRA	FACTURACION MANO DE OBRA	% CUMPLIMIENTO MANO DE OBRA	PRESUPUESTO TOTAL M.O. Y REP	CUMPLIMIENTO TOTAL M.O. Y REP	% CUMPLIMIENTO TOTAL
BOGOTA CALLE 127	190	150	79%	80	87,7	110%	270	237,7	88%
BOGOTA CALLE 146	50	4,2	8%	20	2,9	15%	70	7,1	10%
VILLAVICENCIO	165	160	97%	60	62	103%	225	222	99%
TUNJA	125	149	119%	50	37,2	74%	175	186,2	106%
YOPAL	65	55	85%	20	14,5	73%	85	69,5	82%
TOTALES	595	518,2	87%	230	204,3	89%	825	722,5	88%
ESPECIAL	0	0	0%				0	0	0%
TOTAL FACTURACION ALCALA NACIONAL REPUESTOS Y MANO DE OBRA							825	722,5	88%

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS DERCO	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
BOGOTA	78%	64	52	10	2
VILLAVICENCIO	81%	43	28	13	2
TUNJA	57%	53	36	11	6
YOPAL	93%	27	25	2	0

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS CITROEN	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
VILLAVICENCIO	67%	3	2	1	0
TUNJA	50%	8	5	2	1

Resultado NPS de Enero 2022

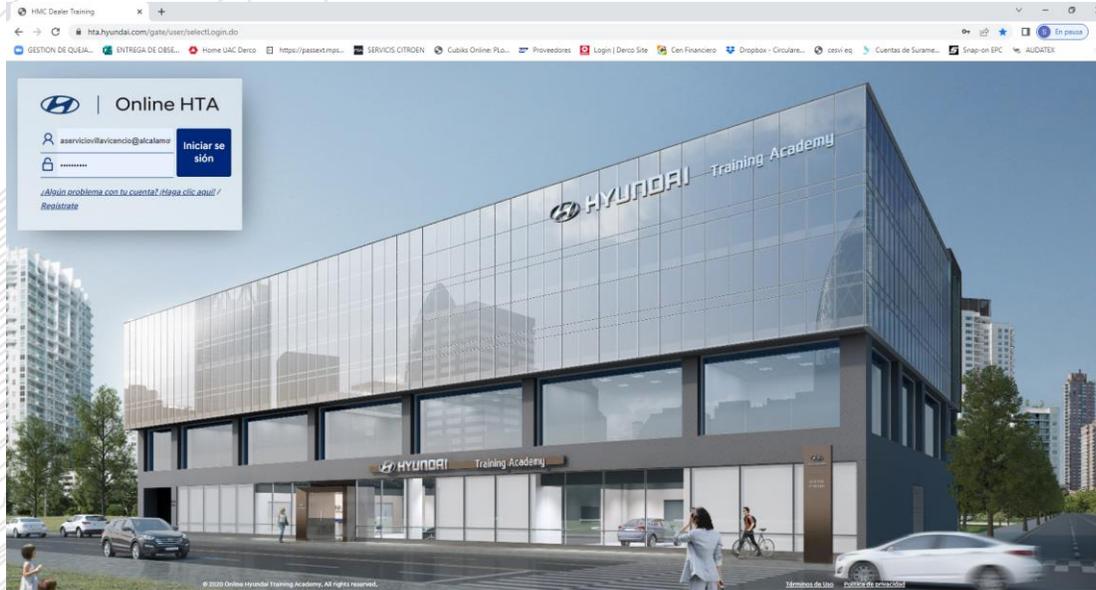
ALCALA MOTOR									
CUMPLIMIENTO FACTURACION NACIONAL POST VENTA							ENERO	28	
CIUDAD	PRESUPUESTO REPUESTOS	FACTURACION REPUESTOS	% CUMPLIMIENTO REPUESTOS	PRESUPUESTO MANO DE OBRA	FACTURACION MANO DE OBRA	% CUMPLIMIENTO MANO DE OBRA	PRESUPUESTO TOTAL M.O. Y REP	CUMPLIMIENTO TOTAL M.O. Y REP	% CUMPLIMIENTO TOTAL
BOGOTA CALLE 127	190	185	97%	80	87,7	110%	270	272,7	101%
BOGOTA CALLE 146	50	4,2	8%	20	2,9	15%	70	7,1	10%
VILLAVICENCIO	165	174	105%	60	78	130%	225	252	112%
TUNJA	125	132	106%	50	66	132%	175	198	113%
YOPAL	65	66	102%	20	31	155%	85	97	114%
TOTALES	595	561,2	94%	230	265,6	115%	825	826,8	100%
ESPECIAL	0	0	0%				0	0	0%
TOTAL FACTURACION ALCALA NACIONAL REPUESTOS Y MANO DE OBRA							825	826,8	100%

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS DERCO	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
BOGOTA	78%	64	52	10	2
VILLAVICENCIO	83%	43	28	13	2
TUNJA	73%	53	36	11	6
YOPAL	93%	27	25	2	0

SATISFACCION DEL CLIENTE					
CIUDAD	NPS CITROEN	N° ENCUESTAS	PROMOTORES	NEUTROS	DETRACTORES
VILLAVICENCIO	79%	3	2	1	0
TUNJA	47%	8	5	2	1

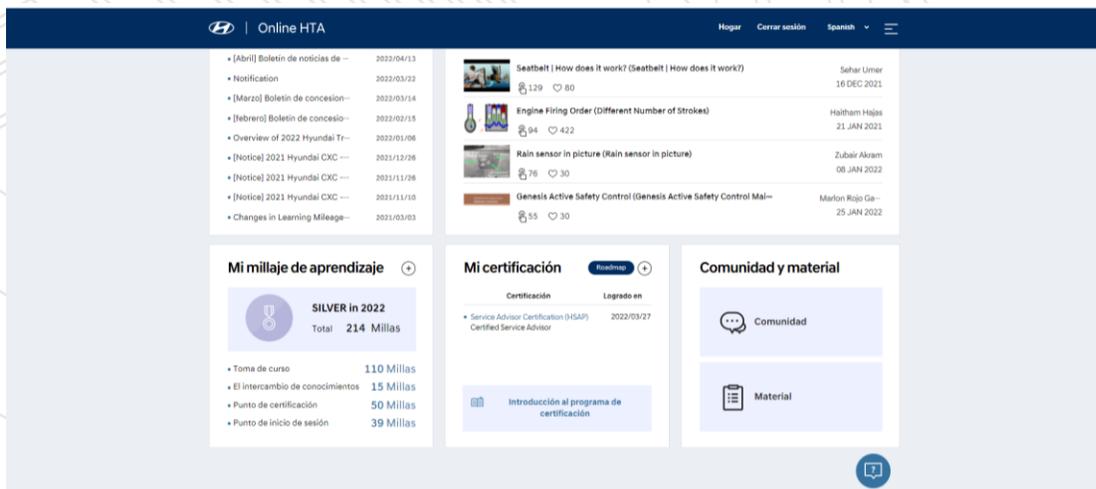
Fuente: Id del pc 192.168.5.55

Evidencia de certificación como asesora de servicio



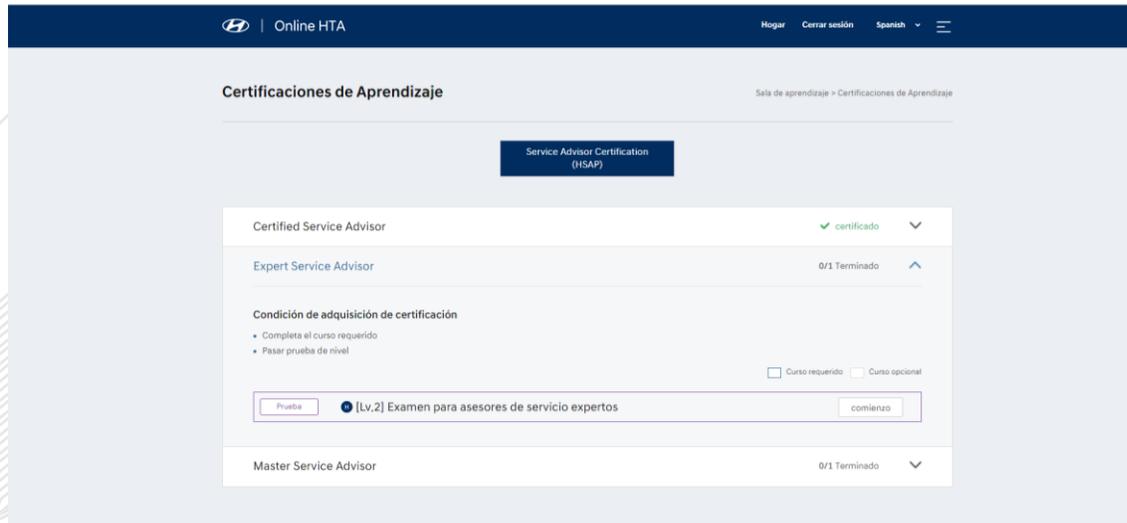
Nota. Fuente: Hyundai training Academy (2020)

<https://hta.hyundai.com/gate/user/selectLogin.do>



Nota. Fuente: Hyundai training Academy (2020)

<https://hta.hyundai.com/main/selectMain.do>



Online HTA

Hogar Cerrar sesión Spanish

Certificaciones de Aprendizaje

Sala de aprendizaje > Certificaciones de Aprendizaje

Service Advisor Certification (HSAP)

Certified Service Advisor	✓ certificado
Expert Service Advisor	0/1 Terminado

Condición de adquisición de certificación

- Completa el curso requerido
- Pasar prueba de nivel

Curso requerido Curso opcional

Prueba [Lv.2] Examen para asesores de servicio expertos comienzo

Master Service Advisor	0/1 Terminado
------------------------	---------------

Nota. Fuente: Hyundai training Academy (2020)

<https://hta.hyundai.com/cert/selectCertList.do>



Certificate

Hyundai Training Certificate for Service Advisor

Certified (Lv.1) Service Advisor

This is to certify that

ALFONSO GORDILLO EDNA LIZZETH

has shown excellence as a Hyundai professional
and achieved this honorable title.

Certified by

Global Channel & Service Sub-Division
Hyundai Motor Company



Certificate No.
Date

Nota. Fuente: Hyundai training Academy (2020)

13. CONCLUSIONES

Al lograr mejorar el servicio del área de posventas en la Comercializadora Alcalá Motor se lograron obtener óptimos resultados según datos reflejados en el cumplimiento mensual de facturación Posventas meses de agosto 2021 hasta mes de enero de 2022, donde se evidencia que mes a mes el porcentaje de cumplimiento superaba el esperado, así como el porcentaje de Satisfacción al cliente NPS.

De lo anterior fue necesario afianzar la comunicación entre el área de servicio con el cliente e usuario final, a través del envío constante de información vía WhatsApp, email y telefónica se logró establecer una brecha de confianza de los clientes con el concesionario, confiando y respetando el servicio recibido, la Flor del servicio que es la plantilla que se implementó, ayudo a generar una mayor aceptación del estado actual del vehículo, para el cliente fue de mayor facilidad entender con esta plantilla el proceso de la revisión y/o diagnóstico por el cual deseo ingresar al taller de la Comercializado Alcalá Motor.

En razón a la falta de comunicación entre el servicio del área de posventas con los técnicos operativos, el formato de inspección y entrega del vehículo permitió que los trabajos a ejecutar por cada vehículo al taller se completaran en su totalidad, para ello fue necesario aplicar control y seguimiento diario en cada uno de los, gracias a mencionado, la entrega de cada vehículo fue más rápida y organizada, en igual sentido se incrementó la cantidad de vehículos al taller y por consiguiente se aumentó el salario de los colaboradores. Obteniendo así mayor agrado y bienestar para los funcionarios.

14. BIBLIOGRAFIA

Alciautos (2021) Página oficial de la empresa Alciautos. <https://alciautosmazda.com/>

Hyundai (2020). Página oficial en capacitación y certificación de la empresa Hyundai
<https://hta.hyundai.com/cert/selectCertList.do>