

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	1 de 46

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
PROYECTO SOCIAL DE DESARROLLO**

PRELIMINARES

**Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en las áreas de
ventas y servicios de la empresa Mabs By Gabs**

Juan Pablo Sarmiento Berrio



**Universidad Católica de Manizales
Especialización en Gerencia de la Calidad
Facultad de Administración
Manizales – Caldas
2021**

 Universidad[®] Católica de Manizales <small>SECCION EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	2 de 46

**Propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en las áreas de
ventas y servicios de la empresa Mabs by Gabs.**

Juan Pablo Sarmiento Berrio

juan.sarmiento1@ucm.edu.co

Trabajo de grado para optar al título de Especialización en Gerencia de la
Calidad.

Director:

Guillermo Hernán Toro Mejía

Magister en Sistemas Integrados de Gestión



Universidad Católica de Manizales
Especialización en Gerencia de la Calidad
Facultad de Administración
Manizales – Caldas
2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. CONTEXTO	6
3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD	9
3.1 ANTECEDENTES	9
3.2 PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN	12
4. JUSTIFICACION DE LA INTERVENCION	13
5. OBJETIVO	14
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	14
6. MARCO DE REFERENCIA	15
7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES.....	17
7.1 POBLACIÓN OBJETIVO	17
7.2 LOCALIZACIÓN	17
7.3 OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO	17
8. METODOLOGIA.....	17
9. RESULTADOS ALCANZADOS.....	18
10. IMPACTO	37
10.1 IMPACTO SOCIAL.....	37
10.2 IMPACTO ACADEMICO	39
10.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN	39
10.4 LECCIONES APRENDIDAS.....	39
11. CONCLUSIONES	40
12. RECOMENDACIONES.....	41
13. BIBLIOGRAFIA.....	42
14. ANEXOS (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)	44

TABLA DE ILUSTRACIONES

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	4 de 46

Ilustración 1. Organigrama Mabs by Gabs 12

Ilustración 2. Acta de socialización de proyecto de grado. 44

RESUMEN

En la actualidad, Mabs by Gabs se ha posicionado en el mercado huilense como uno de los centros de distribución de maquillaje más importantes del departamento, caracterizándose por tener un amplio portafolio de productos de excelente calidad dentro de su organización. Adicionalmente, esta organización presta servicios integrales de belleza, tales como manicura y pedicura, pestañería, cejas, spa, barbería y peluquería, además de contar con un espacio multimarca y dos restaurantes dentro de sus instalaciones.

A pesar de haberse posicionado en el mercado local y departamental por la calidad de sus productos y servicios, reconocen que dentro de la organización se presentan diferentes problemáticas que afectan la satisfacción del cliente. Una de las principales estrategias que implementa la organización con el propósito de prestar un servicio de calidad, es contar con personal especializado para cada una de las áreas de la organización, con el fin de proporcionar seguridad y confianza al cumplimiento de las necesidades que tiene el cliente al momento de tomar la decisión de adquirir un bien o servicio dentro de la misma. Sin embargo, contando con un personal altamente calificado y preparado, se evidencian situaciones que generan insatisfacción al cliente, especialmente desde el área de los servicios, lo cual se ha vuelto un obstáculo para la organización,

 Universidad Católica de Manizales <small>SECCION EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	5 de 46

evidenciando disminución en las ventas tanto de bienes como de servicios.

Es por ello, que al reconocer las diferentes falencias dentro de la organización, se estructura el presente proyecto el cual tiene como fin estructurar un plan de acción basado en la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2015 con el fin de alinear los objetivos y las actividades de la organización con respecto al cumplimiento de la norma, con el fin de proporcionarle a los clientes un servicio, ambiente e infraestructura de calidad, brindándole así a la organización un plan de acción que ayude a elevar nuevamente la satisfacción del cliente y a futuro hacer la estructuración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la organización.

1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se ejecuta con la finalidad de estructurar una propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en las áreas de ventas y servicios de la empresa Mabs by Gabs, con el propósito de identificar las debilidades actuales de la organización, las cuales están generando altos índices de insatisfacción en los clientes, logrando que estos no retomen nuevamente los servicios de la organización.

Para la ejecución de esta propuesta se tendrá en cuenta diferentes numerales de la norma ISO 9001: 2015 con el fin de efectuar una relación entre las debilidades reconocidas por los clientes y los numerales dictados en la norma ISO 9001: 2015.

2. CONTEXTO

Mabs by Gabs nace de la fascinación de una adolescente huilense por el maquillaje. Más conocida como Gabriella Perdomo Rojas, reconocida influencer, maquilladora y youtuber huilense que en la actualidad cuenta con más de 50 mil seguidores en sus redes sociales. Desde muy pequeña, Gabriella se ha destacado por su personalidad inigualable; su talento en el canto, en la actuación, la danza y su gran talento por el maquillaje ha hecho de esta joven una gran empresaria en la actualidad.

Desde los quince años empezó a desarrollar gusto por el maquillaje, y gracias al apoyo de sus padres tuvo la oportunidad de capacitar en el mundo del maquillaje con grandes exponentes del medio a nivel nacional, siendo este el punto de partida de su gran carrera.

En el 2016 decidió empezar a maquillar a su familia, a sus amigas y a sus compañeras de estudio, participaba en ferias locales, en donde maquillaba a las personas totalmente gratis con el fin de dar a conocerse más como figura pública y maquilladora. Al ver que su talento estaba empezando a potencializarse en el mercado, decidió seguir capacitándose en el mundo del maquillaje con el fin de mejorar su técnica y ampliar sus conocimientos sobre los productos que utilizaba, lo cual la llevo a tomar la decisión de crear su propia empresa y empezar a distribuir productos cosmetológicos de diferentes marcas comerciales. Sin embargo, su iniciativa duró poco, dado que tenía que cumplir con sus obligaciones estudiantiles, y su vida laboral, dado que trabajaba en el medio del entretenimiento, la danza y las redes sociales.

Luego de terminar sus estudios secundarios, decidió entrar a la Universidad Politécnico Gran Colombiano donde empezó a formarse de manera virtual como Profesional en Mercadeo y Publicidad. Desde entonces, decidió retomar su empresa y abrir su primer punto físico con el fin de llegar a muchas más personas, ofreciéndoles productos de maquillaje a un muy buen precio y a su vez, poder prestar su servicio de maquillaje a muchas más personas.

Años más tarde, y gracias a su esfuerzo y dedicación, y el apoyo constante de sus amigas y la fuerza que iba adquiriendo en sus redes sociales decidió ampliar su empresa y llevarlo a un nuevo nivel. Abrió su punto en el centro comercial San Juan Plaza en la ciudad de Neiva, donde logró llegar a un mercado mucho más amplio que el que tenía anteriormente. Allí decidió prestar servicios de maquillaje, dictar cursos de auto maquillaje personalizados y grupales, además de prestar servicios de pestañería y cejas.

El 2020 fue un año que nos sorprendió a todos, sin embargo, Gabriella vio las diferentes adversidades como una oportunidad de reinventarse. Esta joven decidió aprovechar la popularidad y el éxito de sus redes sociales para no dejar morir su sueño que tanto le había costado cumplir. A pesar de la pandemia del covid-19, esta joven empezó a potencializar la venta de sus productos vía Instagram, en donde tuvo un apoyo y acogida muy grande por parte de sus clientes y seguidores, logrando así motivarse y reinventar completamente su empresa con el fin de brindarle a sus clientes un espacio

donde pudieran encontrar todo en un solo lugar.

Fue así como en junio del 2020, Gabriella Perdomo en conjunto con su pareja decidieron ampliar su negocio e incluirle a este un centro integral de belleza. Desde entonces, Mabs by Gabs se ha caracterizado por ser una empresa distribuidora de maquillaje al por mayor y al detal a nivel local, departamental y nacional. Adicionalmente, es un centro de belleza que cuenta con servicios de peluquería, pestañería, cejas, depilación corporal, manicura, pedicura, barbería, perforaciones y spa. Adicionalmente, Mabs by Gabs trabaja en conjunto con otras marcas dentro de su establecimiento, ofreciendo así productos como vestidos de baño, ropa deportiva, productos de cuidado capilar, prendas de noche, prendas de uso diario, zona de tatuajes y dos restaurantes familiares, llamados Delicias de Papá y Penélope.

En la actualidad, ya cuentan con dos sedes en la ciudad de Neiva y siguen con el propósito de llegar a más departamentos haciendo conocer su marca. Además, se han posicionado como uno de los centros de belleza y distribución de maquillaje más reconocidos a nivel local y departamental. Cuentan con más de 25 trabajadores y tienen una participación en el mercado muy alta con respecto al tiempo que llevan en el mismo. (Perdomo Rojas, 2021)

Es por ello, que para la empresa Mabs by Gabs es de suma importancia prestar un servicio de calidad, además de brindarle al cliente una infraestructura y un ambiente adecuado para la prestación de los servicios y

 Universidad Católica de Manizales <small>SECCION EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	9 de 46

la adquisición de bienes. Siendo así, se estima que con los resultados obtenidos en la propuesta de mejora de la calidad del servicio presentado a la empresa Mabs by Gabs definido bajo los lineamientos de la normatividad ISO 9001:2015 sean de gran relevancia para la organización y así, la misma contemple la implementación de este plan dentro de la organización, para así brindarle a los clientes y partes interesadas servicios, ambiente e infraestructura adecuada y de calidad.

3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD

3.1 ANTECEDENTES

Mabs by Gabs nace de la fascinación de Gabriella Perdomo, su fundadora, quien desde muy pequeña se ha destacado por su personalidad y autenticidad, además de su impecable talento en la danza, en el canto y la actuación. Actualmente, Gabriella Perdomo es una reconocida influenciadora reconocida a nivel local y nacional, por su maravilloso talento para el maquillaje y su vocación para emprender. A sus 20 años, Gabriella cuenta con más de 50 mil seguidores en redes sociales y es dueña de su propia empresa. Mabs by Gabs es el centro de belleza integral más grande y completo de la ciudad de Neiva, prestando servicios de venta al por mayor y al detal de maquillaje de diferentes marcas reconocidas tanto a nivel nacional como internacional; además, Mabs by Gabs presta servicios tales como manicura y pedicura, peluquería, pestañería, barbería, zona de

tatuajes y perforaciones, restaurantes y espacios multimarca apoyado por marcas aliadas locales.

Su empres actualmente está conformada por más de 25 empleados, incluida ella y su pareja. Actualmente, Gabriella está culminando sus estudios como profesional en mercadeo y publicidad en el Politécnico Gran Colombiano de Bogotá y desempeña un rol en su empresa como gerente general. De la mano de su actual pareja, Rened Cantillo, gerente administrativo han logrado sacar esta gran empresa adelante. Sin embargo, ubicados en el organigrama actual, el cual se muestra al final del presente apartado, evidenciamos que desde la administración de servicios y la administración de ventas se desencadenan los diferentes cargos que más relación tienen con la prestación del servicio. Cada uno de los servicios prestados, cuentan con una persona que se reconoce como el líder, el cual es el encargado de proporcionar los reportes de comportamientos, quejas o sugerencias hechas por los diferentes clientes que frecuentan dicho servicio. Esto con el fin de tener en cuenta las diferentes inconformidades que podrían presentarse dentro de la organización y así lograr detallar cada una de las fallas y tomar acciones correctivas con el fin de mejorar considerablemente el servicio prestado.

Sin embargo, actualmente siguen existiendo diferentes inconformidades, que se han recurrentes vía redes sociales o presencialmente, en donde expresan los incumplimientos en las citas y el mal vocabulario de los empleados frente al cliente. Con base a estas situaciones, se ha tomado la decisión en conjunto a los administrativos de la organización, estructurar un

 Universidad Católica de Manizales <small>SECUN AMERICANA</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	11 de 46

plan o propuesta de mejora que pueda ayudar a mejorar considerablemente la calidad del servicio prestado en la organización.

Esta propuesta de mejora se fundamentará inicialmente en mejorar la calidad del servicio prestado por el grupo de trabajadores de la empresa Mabs by Gabs, pero, adicionalmente se pretende tener en cuenta todos los aspectos de la organización con el fin de lograr estructurar un plan de acción a futuro que pueda mejorar considerablemente la experiencia del cliente, y con ella, la satisfacción de los servicios prestados en la empresa.
(Perdomo Rojas, 2021)

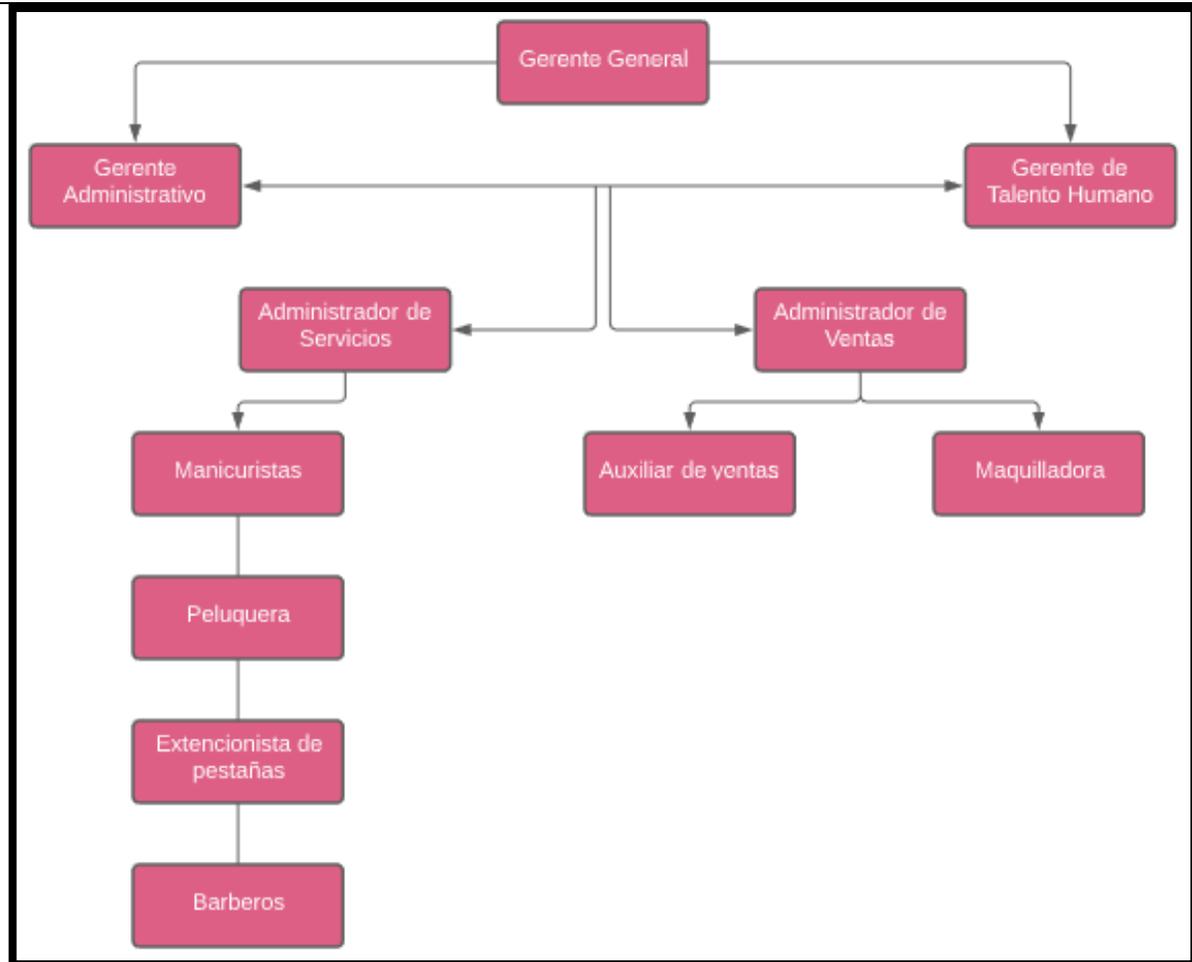


Ilustración 1. Organigrama Mabs by Gabs

Fuente: Mabs by Gabs

3.2 PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN

Mabs by Gabs se proyecta en su visión para el 2030 siendo uno de los centros de belleza y distribuidores de maquillaje más importantes a nivel

 Universidad Católica de Manizales <small>SECTOR EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	13 de 46

departamental. Ofreciéndoles a sus clientes productos de calidad y una experiencia única a la hora de la prestación de sus servicios. Adicionalmente, se expandirá dentro del territorio departamental con el fin de llevar su experiencia a un mercado mucho más amplio que el actual (Perdomo Rojas, 2021). Sin embargo, actualmente la organización ha venido presentando una disminución de sus ventas y una alta deserción de sus clientes a la hora de retomar los servicios prestados en la organización. Las quejas son recurrentes al tratarse de la mala atención al cliente en las áreas de ventas y servicios de la organización, siendo este el punto de partida del presente proyecto con el fin de reconocer las debilidades actuales de la organización y con base a estas, estructurar una propuesta de mejora para mitigar esta problemática significativamente.

4. JUSTIFICACION DE LA INTERVENCION

El proyecto descrito anteriormente se ejecuta con el fin de reconocer las diferentes debilidades con las que cuenta el área de ventas y servicios de la empresa Mabs By Gabs, hacer un análisis de las mismas y con base a ellas, efectuar un plan de acción que lo que busque sea ejecutar una acción correctiva ante estas dificultades para así mejorar la prestación de los servicios de la empresa y a su vez, mejorar la satisfacción del cliente. Al finalizar el presente proyecto, se le entregará a la empresa Mabs by Gabs el plan de mejora de la calidad del servicio al cliente, el cual se estructuró bajo criterios definidos en la norma ISO 9001:2015. Posteriormente, se entregará una propuesta de mejora en donde a cada una de las dificultades encontradas dentro de la organización se le estructurará un plan de acciones con posibles soluciones que podrían ayudar a erradicar completamente la

 Universidad Católica de Manizales <small>SECURIDAD EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	14 de 46

insatisfacción generada al cliente con respecto a la prestación del servicio, para que con base a este plan de acción la organización elija las soluciones adecuadas y proceda a efectuar la implementación de estas dentro de la organización.

5. OBJETIVO

5.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar una propuesta de mejora en la calidad del servicio al cliente para el área de servicios de la organización Mabs by Gabs, con base a la norma ISO 9001:2015.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar e identificar la situación actual de la problemática identificada por la empresa en el área de servicios de la empresa Mabs by Gabs.
- Elaborar una propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente con base a los resultados del diagnóstico realizado a la empresa Mabs by Gabs.
- Socialización de la propuesta metodológica de la mejora de la calidad del servicio al cliente del área de servicios de la empresa

 Universidad Católica de Manizales <small>SECURIDAD EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	15 de 46

Mabs by Gabs.

6. MARCO DE REFERENCIA

Todo lo relacionado con la calidad se está convirtiendo en un tema cada vez más importante para las empresas debido a la exigencia de sus clientes a la hora de comprar un bien o tomar un servicio, lo cual obliga a las empresas a adaptarse a las exigencias del mercado implementando el SGC con el fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes, además de dar cumplimiento a las normativas que cobija la actividad económica de cada organización. (Sanchez & Montero, 2016)

La norma ISO 9001 establece los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad SGC, por medio de la definición e implementación de un conjunto de actividades tendencias a generar tanto a los clientes como a la alta dirección la confianza de proporcionar servicios y productos con la calidad requerida a un costo adecuado. (Arias Peña, 2012)

Esta norma, puede ayudar a aumentar la satisfacción al cliente a través de un sistema de gestión de calidad SGC que se adapte a las necesidades específicas de cada empresa. El servicio al cliente es una prioridad para la mayoría de las empresas. Sin embargo, no existen soluciones rápidas para lograr la satisfacción del cliente; solo es posible con productos y servicios de calidad y una excelente atención.

En la actualidad, se habla mucho de la “era del cliente”; una era en la que

internet, y en particular, las redes sociales brindan a los clientes el poder de compartir información con miles de personas al instante. Por lo tanto, la satisfacción al cliente es crucial para proteger la reputación de una empresa, retener a los clientes y lograr ventas ascendentes. (Bureau Veritas , 2021)

Es por ello, que para asegurar la calidad en cualquier actividad es necesario que se lleve a cabo una planificación, un control y una mejora de la calidad del servicio. Analizando como controlar la calidad en la prestación de un servicio mediante unos indicadores que nos permitan medir y controlar las actividades ligadas a los procesos de prestación de servicio. Es por ello, que para dar cumplimiento a estos indicadores debemos tener en cuenta lo que el cliente espera cuando le prestamos dicho servicio.

Existe, además, una serie de criterios que se deben cumplir para durante cualquier prestación del cliente que ayudarán a mantener la satisfacción del cliente. Entre estos podemos encontrar factores como la puntualidad al a entrega del servicio, la relación costo-beneficio, el servicio prestado debe ser asociado a lo ofertado, rapidez en el servicio, cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio y contar con el personal cualificado para la prestación del servicio.

Todo esto nos sirve, en relación a la norma ISO 9001:2015 para observar que en los procesos de prestación de servicios podemos identificar lo que el cliente espera y la calidad de tales servicios, en dichos procesos también

 Universidad Católica de Manizales <small>SECCION EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	17 de 46

podemos identificar las características referentes a las necesidades y expectativas del cliente. (Anonimo, 2014)

7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

7.1 POBLACIÓN OBJETIVO

Clientes actuales y potenciales.

7.2 LOCALIZACIÓN

Ciudadanos del municipio de Neiva y municipios aledaños.

7.3 OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO

Microempresas comercializadoras de productos de maquillajes de la ciudad de Neiva y municipios aledaños.

8. METODOLOGIA

RUTA METODOLOGICA

- Por medio de la base de datos de la organización, se hará un estudio en el cual se identificarán los clientes que decidieron no retomar los servicios prestados en la empresa Mabs By Gabs.
- Con base a esta información, se procederá a llamar a los clientes que

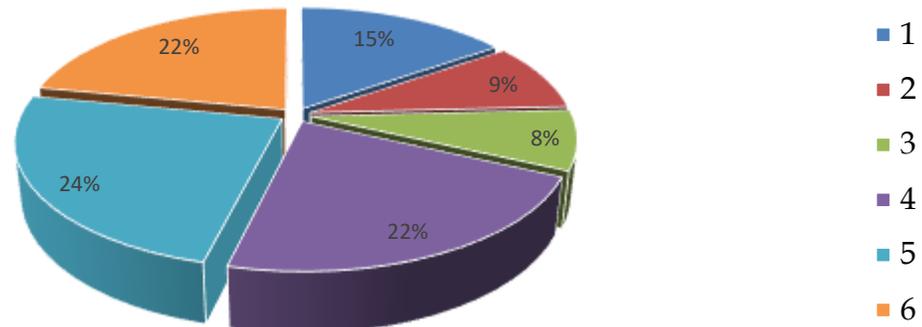
desde hace más de dos meses dejaron de retomar los servicios de la organización, con el fin de identificar los motivos por los cuales no volvieron a la empresa.

- Posteriormente, se estructurará una base datos en donde se agruparán los diferentes motivos dados por los clientes, para así tener un mejor panorama de la situación actual de la organización.
- A su vez, se procederá a estructurar una lista de chequeo teniendo en cuenta los diferentes numerales de la norma ISO 9001:2015, en la cual se definirá los numerales que cumple e incumple la organización para con esta información elaborar la propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en las áreas de ventas y servicios de la empresa Mabs by Gabs.
- Luego, se estructurará un plan de mejoramiento en el cual se van a definir los hallazgos y las posibles soluciones para las problemáticas definidas en el diagnóstico inicial.
- Para finalizar, se estructurará la propuesta de mejora y con ella, se procederá a efectuar una socialización a las directivas de la empresa, con el fin de que reconozcas las debilidades actuales y como estos podrían mejorar las condiciones de la organización para la prestación de un servicio de calidad.

9. RESULTADOS ALCANZADOS

RESULTADO 1: DIAGNOSTICO INICIAL

RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO INICIAL



Para efectuar el presente análisis se recolectó información de la empresa Mabs by Gabs, en donde se evidenció en su base de datos que cuentan con 1634 clientes. Al obtener el dato anteriormente nombrado, se procedió a efectuar el cálculo del tamaño de muestra requerido para efectuar el siguiente estudio. Esta muestra se calculó con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95% arrojándonos una muestra final de 91 participantes.

Al obtener esta información, se procedió a analizar de manera aleatoria cuales clientes después de su primera visita no regresaron al establecimiento, y se procedió a establecer comunicación con ellos, para así reconocer su percepción sobre el establecimiento y que generó esa insatisfacción en ellos para que estos no retornaran nuevamente a los servicios de la empresa Mabs by Gabs.

Siendo así, se evidencio que el 15% de los participantes, no regresaron por el deterioro en la infraestructura de la organización y la falta de aseo del mismo. El 9% de estos, no retornó a causa del despido de su especialista de

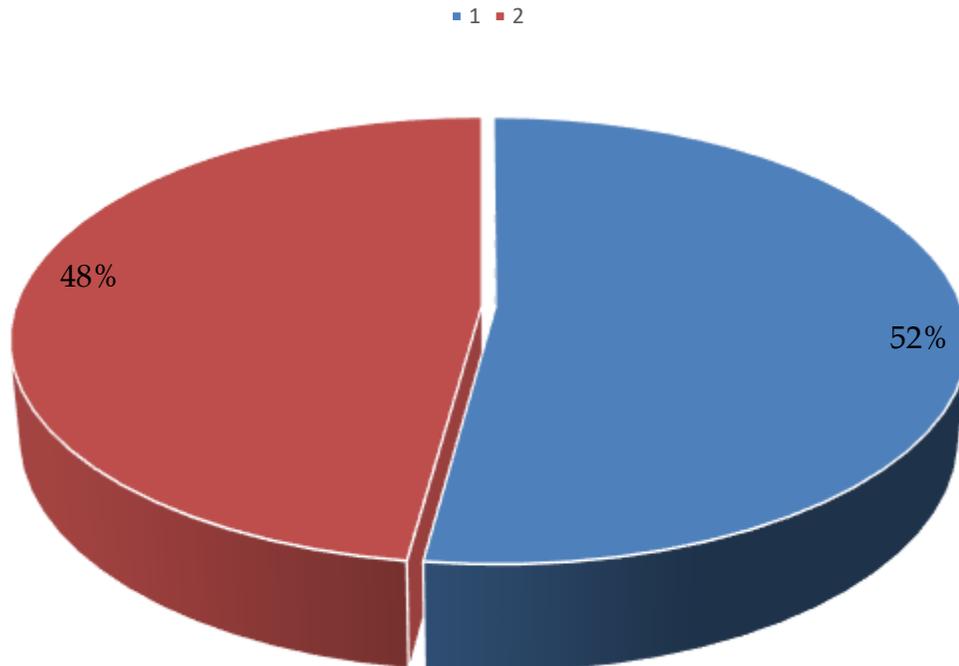
	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	20 de 46

preferencia y tan solo el 8% no regresó por la mala ejecución de los procedimientos realizados.

Sin embargo, se analizó que, a pesar de las problemáticas anteriores, existen tres problemáticas adicionales que han generado mayor insatisfacción en los clientes de la organización. El 24% de los participantes expresaron que no regresaron a la organización por la falta de materiales para la ejecución de los servicios, por el contrario, el 40% restante, expresó que no retomaron por las altas demoras a la hora de tomar el servicio y la mala atención por parte de los especialistas de la organización, siendo estos las problemáticas más recurrentes evidenciadas por los clientes.

RESULTADO 2: LISTA DE CHEQUEO

Analisis de resultados



Posterior a la ejecución de la lista de chequeo, se evidencia con los resultados obtenidos que el 52% de los numerales definidos en la lista de chequeo de la norma ISO 9001:2015 son cumplidos por la empresa Mabs by Gabs. Por el contrario, se evidencia que el 48% restante no se cumple dentro de la organización; siendo esto un resultado significativo para el estudio, ya que se evidencia lo necesario que es para la organización estructurar una propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en el área de ventas y servicios de la empresa Mabs by Gabs, con el fin de proporcionarle a la organización

diferentes alternativas que promuevan el cumplimiento de los numerales que actualmente se están incumpliendo, y a su vez, aumente significativamente la satisfacción al cliente de la empresa.

RESULTADO 3: PLAN DE MEJORAMIENTO

Ítem	Fecha del hallazgo	Hallazgo	Acciones correctivas
1	Octubre del 2021	Deterioro en la infraestructura	1. Elaboración de plan mantenimiento de infraestructura anual.
2	Octubre del 2021	Alta rotación del personal debido a renuncias o despidos.	1. Contratación inmediata de personal calificado para la prestación del servicio. 2. Plan de capacitación trimestral a personal nuevo y antiguo.
3	Octubre del 2021	Mala ejecución del procedimiento.	1. Plan de capacitación especializado a cada una de las áreas de la organización. 2. Estandarización de los procedimientos realizados dentro de la organización. 3. Verificación y cumplimiento a la estandarización de procesos. 4. Formato de calificación de satisfacción al cliente con respecto al servicio prestado.

			<p>5. Seguimiento y acompañamiento a los clientes post toma del servicio.</p> <p>6. Elaboración de un canal de atención a PQRS.</p>
4	Octubre del 2021	Mala atención por parte del especialista.	<p>1. Plan de capacitación trimestral, para todas las áreas de la organización.</p> <p>2. Estandarización de procesos.</p> <p>3. Verificación y cumplimiento a la estandarización de procesos.</p>
5	Octubre del 2021	Falta de materiales para la ejecución del servicio.	<p>1. Elaboración de formato para requerimiento de solicitud de materiales e insumo.</p>
6	Octubre del 2021	Demora a la hora de tomar el servicio.	<p>1. Planificación de los tiempos de ejecución de cada servicio.</p> <p>2. Definición de tiempos de ejecución en el software Lizto, aplicativo para agendamiento de citas.</p>

RESULTADO 4: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

 Universidad Católica de Manizales <small>SECCION EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	24 de 46

Información de la organización	
Organización	Mabs by Gabs
Dirección principal	Calle 22 # 5A - 56, Barrio Sevilla Cra 8 # 5 - 48, Barrio Altico
Teléfono	321 466 8235 - 317 363 1632
E-mail	mabsbygabs@gmail.com
Representante Legal	Gabriella Perdomo Rojas
Propuesta de mejora	
Hallazgo 1	
Descripción del hallazgo	Falta de materiales para ejecución del servicio.
Evidencia	Durante el diagnóstico inicial, el 24% de los encuestados expresaron que la razón principal por la que no retomaban los servicios de la organización era fundamentalmente porque las especialistas no cuentan con los materiales necesarios para la ejecución del servicio.
Plan de acción	
Análisis de causas	
5 ¿Por qué?	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué?: Porque no se lleva un control de inventario de los productos utilizados en las diferentes áreas de la organización. 2. ¿Por qué?: Porque no se da cumplimiento a las normativas definidas en la estandarización de los procedimientos definidos en la empresa. 3. ¿Por qué?: Por falta de recursos económicos de la organización. 	

4. ¿Por qué?: Por falta de comunicación entre los especialistas y la administración.

5. ¿Por qué?: Por falta de supervisión por parte de la alta dirección y la administración.

Acción correctiva	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencias
Estructuración de un formato de requerimiento de materiales y a su vez, la estructuración de un cronograma de compras con el fin de destinar un día a la semana para la compra de los insumos necesarios para la ejecución del servicio a prestar.	Administrador de servicios.	Diciembre del 2021	Formato de requerimiento de materiales. Cronograma de compras y actividades.
Corrección propuesta	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencias

<p>Capacitar al personal con respecto al adecuado uso del formato de requerimiento de materiales.</p> <p>Divulgación de la estandarización de los procedimientos realizados en la empresa para su adecuado cumplimiento.</p>	<p>Alta dirección y administradores de servicios.</p>	<p>Enero del 2022 Marzo del 2022 Junio del 2022 Septiembre del 2022 Diciembre del 2022</p>	<p>Listas de asistencia a las capacitaciones.</p>
Hallazgo 2			
Descripción del hallazgo	Mala atención por parte del especialista.		
Evidencia	Durante el diagnóstico inicial, el 22% de los encuestados expresaron que el motivo principal por el cual no retomaron los servicios de la organización fue por el mal comportamiento, uso del lenguaje, mala atención y acompañamiento por parte del especialista.		
Plan de acción			
Análisis de causas			

5 ¿Por qué?

1. ¿Por qué?: Por falta de conocimiento y experiencia por parte de los especialistas.
2. ¿Por qué?: Por falta de capacitación por parte de la organización con respecto al servicio al cliente.
3. ¿Por qué?: Por falta de definición de protocolos de bienvenida y despedida del cliente.
4. ¿Por qué?: Por falta de control y verificación de la administración a la hora de la toma del servicio.
5. ¿Por qué?: Por falta de control interno de parte de las directivas.

Acción correctiva	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencias
Capacitación sobre atención y servicio al cliente a todos los especialistas de la empresa. Elaboración de un canal de atención para PQRS.	Alta dirección.	Diciembre del 2021	Listas de asistencia a las capacitaciones. Línea de atención vía WhatsApp o página web para atención de PQRS.
Corrección propuesta	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencias
Formato de evaluación de la satisfacción al	Administrador de servicios.	Enero del 2022	Formato de evaluación de satisfacción al

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	28 de 46

cliente post toma del servicio.			cliente de la empresa Mabs By Gabs.
Hallazgo 3			
Descripción del hallazgo		Demoras a la hora de tomar el servicio.	
Evidencia		Durante el diagnóstico inicial, el 22% de los encuestados expresaron que el motivo principal por el cual no retomaron los servicios de la organización fue a raíz de las diferentes demoras e incumplimientos de las citas pactadas con anterioridad.	
Plan de acción			
Análisis de causas			
5 ¿Por qué?			
<p>1. ¿Por qué?: Por falta de organización del personal encargado del agendamiento de citas.</p> <p>2. ¿Por qué?: Por no definir adecuadamente los tiempos promedios de cada servicio en la plataforma de agendamiento de citas.</p> <p>3. ¿Por qué?: Porque los especialistas autorizan cambios de servicios de última hora.</p> <p>4. ¿Por qué?: Por escasez de material durante el proceso de ejecución del procedimiento.</p> <p>5. ¿Por qué?: Por incumplimientos a la hora de la toma del servicio por parte del especialista.</p>			
Acción correctiva	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencias

<p>Ajustar los tiempos definidos en el aplicativo Lizto (software) de la organización, con el fin de modificar los tiempos, teniendo en cuenta los tiempos de limpieza, orden y alistamiento entre citas.</p>	<p>Administrador de servicios.</p>	<p>Diciembre del 2021</p>	<p>Nuevos rangos de tiempos definidos en el aplicativo Lizto.</p>
<p>Corrección propuesta</p>	<p>Responsable</p>	<p>Fecha de cumplimiento</p>	<p>Evidencias</p>
<p>1. Capacitación al personal sobre atención y servicio al cliente. 2. Formato de requerimiento de materiales. 3. Cronogramas de capacitaciones trimestrales. 4. Cronograma de compras y requerimientos.</p>	<p>Alta dirección y administradores de servicios.</p>	<p>Enero del 2021 Marzo del 2021</p>	<p>Listas de asistencia a las capacitaciones. Formato de requerimiento de materiales. Cronogramas de capacitación y compras.</p>

Hallazgo 4

Descripción del hallazgo

Deterioro en la infraestructura y suciedad.

Evidencia

Durante el diagnóstico inicial, el 15% de las personas encuestadas expresaron que el motivo principal por el cual no retomaron los servicios de la organización fue a raíz del deterioro de la infraestructura de la organización, ya que los muebles se encuentran en condiciones deplorables, las instalaciones tienen poca iluminación, humedad, polvo y suciedad.

Plan de acción

Análisis de causas

5 ¿Por qué?

1. ¿Por qué?: Por falta de organización por parte de las altas directivas.
2. ¿Por qué?: Por falta de recursos y planificación en la organización.
3. ¿Por qué?: Por falta de concientización al personal de la organización.
4. ¿Por qué?: Mal uso de la infraestructura de la organización.
5. ¿Por qué?: Por falta de la estructuración de un cronograma de mantenimiento de infraestructura anual de la organización.

Acción correctiva

Responsable

Fecha de cumplimiento

Evidencias

Mantenimiento inmediato a la infraestructura y muebles de la

Alta dirección.

Diciembre del
2021

Informe de cumplimiento de las actividades con anexos

organización.			fotográficos en donde se evidencie el cumplimiento de la acción correctiva.
Corrección propuesta	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencias
Estructuración del cronograma de mantenimiento de infraestructura semestral de la organización. Capacitaciones de concientización al personal con respecto al cuidado de las diferentes zonas de la organización.	Alta dirección y administradores de servicios.	Enero del 2022 Junio del 2022	Cronograma de mantenimiento de infraestructura semestral. Lista de asistencia a la capacitación de concientización.
Hallazgo 5			
Descripción del hallazgo	Alta rotación del personal debido a renuncias o despidos.		

Evidencia

Durante el diagnóstico inicial, el 9% de las personas encuestadas expresaron que el motivo principal por el cual no retomaron los servicios de la organización fue a raíz de la alta rotación del personal de la organización a causa de despidos con y sin justa causa, o renunciaciones por parte de los especialistas.

Plan de acción

Análisis de causas

5 ¿Por qué?

1. ¿Por qué?: Porque la organización no les brinda condiciones adecuadas a los empleados.
2. ¿Por qué?: Por el incumplimiento de la alta dirección con respecto a los insumos requeridos por los especialistas para la prestación de los servicios.
3. ¿Por qué?: Porque la falta de capacitación del personal con relación a la atención y servicio al cliente.
4. ¿Por qué?: Por situaciones negligentes que afectan las relaciones entre los especialistas y la alta dirección.
5. ¿Por qué?: Por abuso de confianza por parte de los especialistas de la organización.

Acción correctiva

Responsable

**Fecha de
cumplimiento**

Evidencias

<p>1. Contratación inmediata de personal calificado para la prestación de los diferentes servicios ofertados por la organización Mabs by Gabs.</p> <p>2. Brindarles las condiciones y recursos necesarios a los especialistas con el fin de proporcionarles un ambiente seguro y con condiciones adecuadas para la prestación de sus servicios.</p>	<p>Alta dirección.</p>	<p>Diciembre del 2021</p>	<p>Contrato laboral y afiliaciones a EPS, ARL y fondo de pensión.</p>
<p>Corrección propuesta</p>	<p>Responsable</p>	<p>Fecha de cumplimiento</p>	<p>Evidencias</p>

<p>Dar cumplimiento a las reglamentaciones de la organización y capacitar al personal sobre las mismas con el fin de evitar situaciones que pueda afectar las relaciones internas de la organización.</p> <p>Crear con el personal encargado del área de talento humano un plan de conciliación con el fin de trabajar en las diferentes problemáticas presentadas dentro de la organización antes de la toma de medidas extremas.</p>	<p>Alta dirección y administradores de servicios.</p>	<p>Enero 2022 Junio 2022 Diciembre 2022</p>	<p>1. Lista de asistencia a las capacitaciones dictadas por la organización.</p> <p>2. Acta de inicio del comité conciliador de la empresa Mabs By Gabs.</p>
<p>Hallazgo 6</p>			
<p>Descripción del hallazgo</p>	<p>Mala ejecución del procedimiento.</p>		

Evidencia

Durante el diagnóstico inicial, el 8% de las personas encuestadas expresaron que no retomaron los servicios de la organización por la mala práctica de los servicios prestados.

Plan de acción

Análisis de causas

5 ¿Por qué?

1. ¿Por qué?: Por la contratación de personal no calificado para la prestación del servicio.
2. ¿Por qué?: Por la falta de capacitación al personal contratado.
3. ¿Por qué?: Por falta de seguimiento y cumplimiento a la estandarización del procedimiento.
4. ¿Por qué?: Por falta de cumplimiento en los protocolos de aseo y desinfección de áreas y materiales.
5. ¿Por qué?: Por falta de verificación a la experiencia del personal contratado.

Acción correctiva

Responsable

Fecha de cumplimiento

Evidencias

Contratación de personal altamente calificado y con experiencia en los diferentes servicios prestados por la empresa Mabs by

Alta dirección.

Diciembre del 2021

Evaluación de desempeño al personal contratado.

Gabs.			
Corrección propuesta	Responsable	Fecha de cumplimiento	Evidencias
Plan de capacitación al personal de la empresa Mabs by Gabs con respecto al adecuado paso a paso para la ejecución y realización de los diferentes servicios prestados por la empresa.	Administrador de servicios y líderes de áreas.	Enero del 2022 Marzo del 2022 Junio del 2022 Septiembre del 2022 Diciembre del 2022	Listado de asistencia a las capacitaciones.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	37 de 46

10. IMPACTO

10.1 IMPACTO SOCIAL

El presente proyecto tiene como propósito inicial, permitir a la organización Mabs by Gabs reconocer las principales debilidades reconocidas por sus clientes con base a un diagnóstico inicial y a una breve comparación entre los resultados obtenidos de este diagnóstico y el cumplimiento de los numerales definidos en la norma ISO 9001:2015. Con base a esto resultados, se evidencia que la principal debilidad de la organización se fundamenta en el numeral 10. MEJORA CONTINUA, dado que la organización a pesar de las recurrentes quejas obtenidas por parte de sus clientes, no toman acciones correctivas con respecto a dichas debilidades. Logrando así que los clientes, busquen otras empresas del mercado para la toma de los servicios y los niveles de deserción en la organización aumente, afectando progresivamente los ingresos de la misma.

Es por ello, que el principal impacto de la estructuración de este proyecto, es elaborar una propuesta de mejora que busque mejorar la experiencia del cliente dentro de la organización Mabs by Gabs con el fin de que los clientes retomen nuevamente los servicios de la organización o, por el contrario, mejorar la experiencia de los clientes que aún toman los servicios de la empresa Mabs by Gabs, para así lograr tener un mayor acercamiento y fidelización a los mismos.

Por otra parte, entre este mismo impacto, esta la capacitación y formación del personal de la organización, logrando así que estos mejoren su atención al cliente, y pongan en práctica los conocimientos adquiridos para sí mejorar



Universidad[®]
Católica
de Manizales
SECCION EDUCACION

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE
DESARROLLO**

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	38 de 46

la experiencia del cliente y con esta, aumentar los índices de satisfacción de los mismos.

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	39 de 46

10.2 IMPACTO ACADEMICO

El principal impacto academico se rádica en el adecuado uso y manejo de la norma ISO 9001:2015 como especialista en Gerencia de la Calidad. El llevar a la práctica el adecuado uso de esta norma para mejorar un proceso, en este caso, la atención al cliente en las áreas de ventas y servicios de la empresa Mabs by Gabs es un logro tanto personal, como profesional, ya que se logra evidenciar lo aprendido durante mi formación como Especialista en Gerencia de la Calidad. Es la aplicación del conjunto de conocimientos adquiridos para mejorar el entorno de una organización y la experiencia de los clientes de la misma.

10.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN

La sostenibilidad de la acción predomina en mejorar la atención del servicio al cliente; es, fundamentalmente, recuperar la confianza de los clientes que ya no retoman los servicios de la organización por no ser escuchados a tiempo, es mejorar las condiciones actuales tanto de la de planta física como del sector humano, para mejorar la experiencia y la atención, reducir los tiempo de esperar, atender las diferentes PQRS expresados por los clientes, y tomar acciones correctivas para siempre mejorar las condiciones de la organización y así, lograr aumentar la satisfacción de los clientes, y recuperar la confianza del mismo.

10.4 LECCIONES APRENDIDAS

- La norma ISO 9001:2015 se fundamenta en la mejora de la calidad de los bienes y servicios de una organización. Es una herramienta de gran ayuda para aumentar y alcanzar los indicadores de calidad de una

organización con respecto a los servicios prestados o los productos ofertados.

- La atención de las PQRS dentro de una organización es clave para su crecimiento y mantenimiento en el mercado. Es saber tomar acciones correctivas que mejoran las condiciones físicas y del personal para atraer la atención y confianza del cliente dentro de la organización.
- Al momento de efectuar la implementación de la propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente en las áreas de ventas y servicios de la empresa Mabs by Gabs, es importante evaluar cada una de las mejoras implementadas con respecto a la perspectiva al cliente, para así, aumentar el panorama de las acciones correctivas implementadas y a su vez, poder tomar acciones correctivas o de mejorar que aumenten la satisfacción del cliente.
- Promover la empatía con el cliente, con el fin de poder hacer un diagnóstico inicial más exacto, atendiendo las inconformidades y requerimientos del cliente.

11. CONCLUSIONES

- Se concluye el presente proyecto dando cumplimiento tanto al objetivo general como a los específicos, en donde a raíz de un diagnóstico inicial se logró evidenciar 6 potenciales debilidades identificadas por los clientes, que estaban afectando el rendimiento y las condiciones de la organización.

- Con base a esto, se estructura una lista de chequeo con relación a la norma ISO 9001:2015 con el fin de establecer una relación entre las condiciones dictadas por el cliente y lo definido por la norma. En este, se logra identificar que la organización tiene una gran debilidad con relación a la mejora continua de la organización, siendo este el factor primordial a trabajar con respecto a sus debilidades.
- A su vez, se estructura una propuesta de mejora para la organización Mabs by Gabs en donde se pretende promover un servicio al cliente de calidad, dándole prioridad a los requerimiento del cliente.
- Para finalizar, se sustenta y entregan resultados a la alta dirección de la organización con el propósito de dejar a su consideración la propuesta de mejora de la calidad del servicio al cliente planteada, con el fin de mejorar las condiciones actuales de la organización ante la perspectiva del cliente.
- Se estima que al implementar las diferentes alternativas planteadas en el presente proyecto, la organización podría mejorar las relaciones con los clientes que tomaron la decisión de no retomar los servicios de la organización, y a su vez, fidelizar a los clientes que aún retoman los servicios de la empresa Mabs by Gabs.

12. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la organización Mabs by Gabs tener en cuenta lo siguiente:

- Atender de manera respetuosa y oportuna las PQRS expresadas por los clientes, con el fin de tomar acciones correctivas a tiempo, para así mejorar la experiencia del mismo.

 Universidad Católica de Manizales <small>1950</small> <small>SECURIDAD MEDICINA</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	42 de 46

- Dar cumplimiento a la presente propuesta de mejora de calidad del servicio de las áreas de ventas y servicios con el fin de tomar acciones correctivas ante las diferentes debilidades reconocidas por los clientes, las cuales generan insatisfacción y deserción de los mismo en la organización.
- Hacer seguimiento y control a los clientes posterior a la toma de los servicios, con el fin de poder calificar su satisfacción, y conocer su experiencia con el fin de ir ampliando el panorama de debilidades y tomar acciones correctivas a tiempo.
- Capacitar constantemente al personal, tanto para la atención del cliente, como para la ejecución de cada una de los servicios prestados, con el fin de proporcionar seguridad y confianza a los clientes que visitan la organización.

13. BIBLIOGRAFIA

- Anónimo. (03 de Diciembre de 2014). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>
- Arias Peña, J. A. (2012). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Quality & Consulting Group SAS, conforme a la Norma ISO 9001:2008*. Bogotá D.C . Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bureau Veritas . (31 de Marzo de 2021). *Bureau Veritas* . Obtenido de <https://www.bvtrainingcommunity.com/2021/03/31/iso-9001-y-el-servicio-al-cliente/>
- Cámara de Comercio de España. (21 de Febrero de 2017). *Cámara de*

Comercio de España . Obtenido de <https://www.camara.es/blog/innovacion-y-competitividad/la-importancia-de-implementar-normas-de-calidad-en-tu-empresa-iso>

- López Bejarano, J. M. (01 de Octubre de 2018). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/el-negocio-de-las-peluquerias-y-salas-de-belleza-mueve-300000-millones-al-ano-2776731>
- Perdomo Rojas, G. (21 de 04 de 2021). Historia de Mabs by Gabs. (J. P. Sarmiento Berrio, Entrevistador) Neiva , Huila, Colombia.
- Sanchez, R., & Montero, T. (2016). *Proyecto de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Fotball Center S.L.* Obtenido de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Perdomo Rojas, G. (15 de Marzo de 2021). Mabs By Gabs. (J. P. Sarmiento Berrio, Entrevistador)

	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	44 de 46

14. ANEXOS (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)



Ilustración 2. Acta de socialización de proyecto de grado.

Fuente: Mabs by Gabs



**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE
DESARROLLO**

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	45 de 46

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
Dirección de Extensión y Proyección Social	Dirección Aseguramiento de la Calidad Dirección de Planeación	Rectoría	Diciembre de 2015

 Universidad Católica de Manizales <small>SECURIDAD EDUCACION</small>	INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	46 de 46

CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	MODIFICACIÓN
14	Se incluye (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)