

VI. - PROCEDIMIENTOS

En este punto se mostrarán paso a paso las actividades específicas necesarias para la realización del proceso de servicio a los clientes y la secuencia en la cual tienen lugar cada una de ellas.

En el desarrollo del proceso global de la empresa se identifican todos los componentes que impactan en la satisfacción del cliente y en la eficiencia de las áreas productivas.

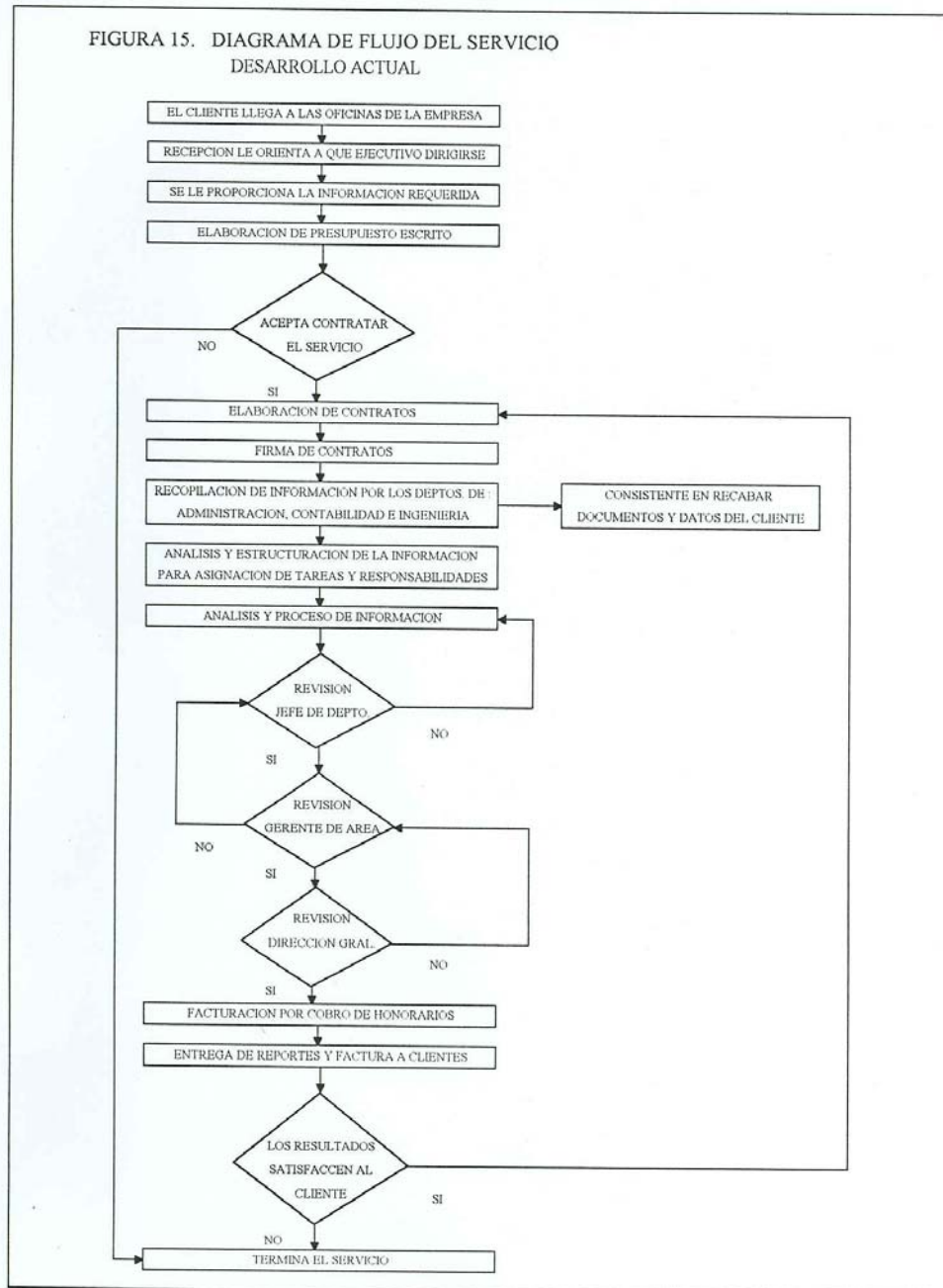
Desarrollo actual del proceso de servicio

1. - El servicio inicia cuando el cliente llega a las oficinas de la empresa o bien cuando éste llama telefónicamente para solicitar información acerca del servicio que se presta, medio por el cual de común acuerdo se fija una fecha, hora, etc. para que un ejecutivo lo visite personalmente al domicilio convenido por el cliente, para brindarle información acerca del servicio y posteriormente a invitarle a las oficinas de la empresa donde se le dará asesoría complementaria a la recibida anteriormente.
2. - Cuando el cliente llega a las oficinas de la empresa, en recepción se le orienta a qué ejecutivo dirigirse, según sea el servicio que solicite.

3. - Al llegar a la oficina del ejecutivo que lo va a atender, se le proporciona toda la información necesaria requerida acerca del servicio.
4. - Una vez brindada la asesoría requerida por el cliente, el siguiente paso es la elaboración de un presupuesto escrito, mismo que variará de acuerdo a la cantidad de servicios solicitados.
5. - Entregado dicho presupuesto, se espera conocer la decisión del cliente, respecto a si acepta o no contratar los servicios que presta la empresa.
6. - Si la respuesta del cliente es favorable a la empresa, es decir acepta se le brinden los servicios, se procede a la elaboración de contratos. Si la respuesta es negativa en este paso termina el servicio.
7. - Elaborados los contratos, se procede a su respectiva firma, por parte del cliente y la dirección general de la empresa, quienes al firmarlos aceptan cumplir las declaraciones y cláusulas establecidas en dicho contrato.
8. - Concluido el paso anterior, se procede a la recopilación de información por parte de los departamentos de administración, contabilidad e ingeniería, que consistirá en recabar documentos y datos en general de la empresa a la que se le brindarán los servicios.
9. - Una vez recabada la información mencionada anteriormente, ésta se analizará y estructurará para la asignación de tareas y responsabilidades al personal de los distintos departamentos que integran la empresa.

- 10.- Ya asignadas las tareas y responsabilidades al personal, éste realiza un análisis detallado de la información obtenida anteriormente para hacer más fácil su estudio y proceso.
- 11.- Procesada la información se procede a su respectiva revisión por parte del jefe de departamento, si éste está de acuerdo con los resultados obtenidos la pasa a revisión del gerente de área, de lo contrario se regresa la información al punto anterior.
- 12.- Una vez que la información está en poder del gerente de área, éste procede a revisarla y si los resultados obtenidos son de su entera satisfacción dá su visto bueno firmándolos, para posteriormente entregarlos a la dirección general, de lo contrario regresa la información a la jefatura de departamento.
- 13.- La dirección general realiza la revisión de la información proporcionada por la gerencia de área, para firmar dando su visto bueno en caso de estar de acuerdo con los resultados obtenidos, si existe desacuerdo regresa la información a la gerencia de área.
- 14.- Aprobados los trabajos por la dirección general se procede a la facturación correspondiente al cobro de honorarios.
- 15.- El siguiente paso es la entrega de reportes a los clientes, de la información procesada, incluyendo la factura correspondiente al cobro de honorarios, misma que se pagará de acuerdo a lo pactado en el contrato firmado por la empresa y el cliente.

- 16.- Si los resultados de los reportes de trabajos entregados, cumplen con las expectativas de los clientes, se inicia de nuevo el ciclo de prestación del servicio, de lo contrario en este punto termina el servicio.



Observaciones al proceso actual

Analizando el desarrollo actual del proceso de servicio (figura 15) se puede observar que existen pasos que impiden que el servicio brindado por la empresa sea ágil y eficiente, lo que trae como consecuencia inconformidad de parte de los clientes, razones por las cuales se considera necesaria la eliminación de dichos pasos.

En el desarrollo actual del proceso se puede detectar que existe demasiada burocracia en la revisión de los resultados obtenidos al procesar la información, ya que tiene que pasar por revisión de la jefatura de departamento, de la gerencia de área y de la dirección general lo que ocasiona que el tiempo de entrega de reportes a los clientes sea demasiado largo, lo que trae como consecuencia la inconformidad de los clientes ya que no se les entregan resultados en las fechas pactadas en el contrato.

En el desarrollo propuesto (figura 16) se considera que no es necesaria la revisión por parte de la jefatura de departamento ni de la dirección general, por lo que con el fin de simplificar el desarrollo de dicho proceso, se cambia la secuencia de las operaciones eliminando dichas revisiones ya que se considera no son necesarias, quedando solamente la gerencia de área como responsable directa de la revisión de reportes, con lo cual se pretende obtener resultados más prácticos, que agilicen la prestación del servicio que la empresa brinda a sus clientes.

Desarrollo propuesto del proceso de servicio

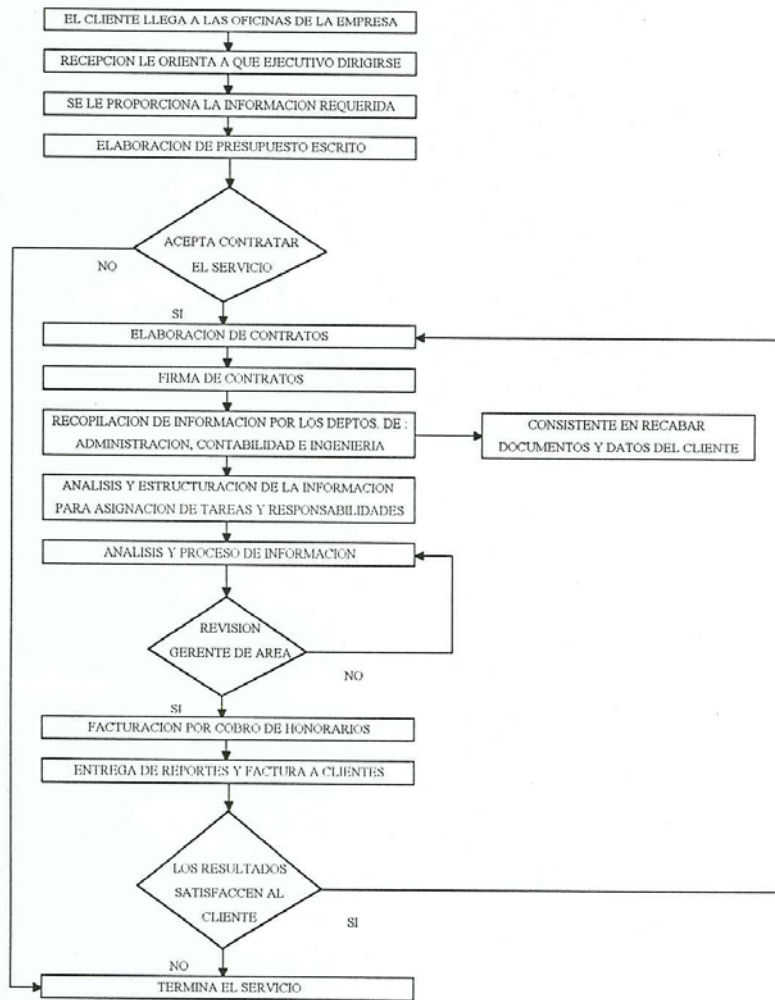
1. - El servicio inicia cuando el cliente llega a las oficinas de la empresa o bien cuando éste llama telefónicamente para solicitar información acerca del servicio que se presta, medio por el cual de común acuerdo se fija una fecha, hora, etc. para que un ejecutivo lo visite personalmente al domicilio convenido por el cliente, para brindarle información acerca del servicio y posteriormente a invitarle a las oficinas de la empresa donde se le dará asesoría complementaria a la recibida anteriormente.
2. - Cuando el cliente llega a las oficinas de la empresa, en recepción se le orienta a qué ejecutivo dirigirse, según sea el servicio que solicite.
3. - Al llegar a la oficina del ejecutivo que lo va a atender, se le proporciona toda la información necesaria requerida acerca del servicio.
4. - Una vez brindada la asesoría requerida por el cliente, el siguiente paso es la elaboración de un presupuesto escrito.
5. - Entregado dicho presupuesto, se espera conocer la decisión del cliente, respecto a si acepta o no contratar los servicios que presta la empresa.
6. - Si la respuesta del cliente es favorable a la empresa, es decir acepta se le brindan los servicios, se procede a la elaboración de contratos. Si la respuesta es negativa en este paso termina el servicio.

7. - Elaborados los contratos, se procede a su respectiva firma, por parte del cliente y la dirección general de la empresa, quienes al firmarlos aceptan cumplir las declaraciones y cláusulas establecidas en dicho contrato.
8. - Concluido el paso anterior, se procede a la recopilación de información por parte de los departamentos de administración, contabilidad e ingeniería, que consistirá en recabar documentos y datos en general de la empresa a la que se le brindarán los servicios.
9. - Una vez recabada la información mencionada anteriormente, ésta se analizará y estructurará para la asignación de tareas y responsabilidades al personal de los distintos departamentos que integran la empresa.
- 10.- Ya asignadas las tareas y responsabilidades al personal, éste realiza un análisis detallado de la información obtenida anteriormente para hacer más fácil su estudio y proceso.
- 11.- Procesada la información se procede a su respectiva revisión por parte del gerente de área, si está de acuerdo con los resultados obtenidos la firma dando su visto bueno, de lo contrario se regresa la información al punto anterior.
- 12.- Aprobados los trabajos por la gerencia de área se procede a la facturación correspondiente al cobro de honorarios.

- 13.- El siguiente paso es la entrega de reportes a los clientes, de la información procesada, incluyendo la factura correspondiente al cobro de honorarios, misma que se pagará de acuerdo a lo pactado en el contrato firmado por la empresa y el cliente.

- 14.- Si los resultados de los reportes de trabajos entregados, cumplen con las expectativas de los clientes, se inicia de nuevo el ciclo de prestación del servicio, de lo contrario en este punto termina el servicio.

FIGURA 16. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO
DESARROLLO PROPUESTO



Al analizar paso a paso el desarrollo del proceso mediante el cual se presta el servicio, pudimos detectar que en el paso donde el cliente llega a las oficinas de la empresa, en recepción se le orienta a qué ejecutivo dirigirse, según sea el servicio que solicite, una vez que ha llenado el formato de solicitud de servicio, mismo que es utilizado para obtener información de los clientes, y el cual la empresa considera no es lo suficientemente completo, por la poca información que genera.

El formato que existe actualmente se considera no es el adecuado para la obtención de información, ya que con él se recaban datos muy generales, sin existir en él un concepto que permita obtener retroalimentación de parte de los clientes, razón por la que se propone mejorar el procedimiento mediante la implementación de un formato más completo, a través del cual se pueda obtener mayor información, esto con el propósito principal de conocer mejor a los futuros clientes, contar con más datos acerca de ellos para tratar de integrarlos a la empresa.

A continuación se presentan el formato actual de solicitud de servicio (figura 17) que existe en la empresa y el formato propuesto (figura 18), esto se hace con el objetivo de establecer comparaciones y poder visualizar de una manera clara las mejoras propuestas, mismas que se pretenden obtener mediante la implementación y correcta aplicación del nuevo formato.

FIGURA 17. FORMATO ACTUAL

SERVICIOS INDUSTRIALES, S.C. SOLICITUD DE SERVICIO	
FECHA : _____	
I.- DATOS DEL SOLICITANTE :	
NOMBRE :	_____
DIRECCION :	_____ C.P. _____
COLONIA :	_____
TELEFONO :	_____
II.- TIPO DE SERVICIO SOLICITADO :	

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE	

FIGURA 18. FORMATO PROPUESTO

SERVICIOS INDUSTRIALES, S.C.	
SOLICITUD DE SERVICIO	
Hermosillo, Sonora a _____ de _____ de 199 _____.	
<p>I.- NOMBRE DEL O DE LOS SOLICITANTES :</p> <p>A).- PERSONA FISICA (apellido paterno, materno, nombre (s)) :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>B).- PERSONA MORAL (nombre, razón social o denominación) :</p> <p>_____</p>	
<p>II.- NOMBRE DEL REPRESENTANTE, EN SU CASO (apellido paterno, materno, nombre (s)) :</p> <p>_____</p>	
<p>III.- DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES :</p> <p>Calle _____ N° ext. _____</p> <p>Colonia _____ Población _____ C.P. _____</p> <p>Municipio _____ Estado _____</p> <p>Teléfono : _____</p>	
<p>IV.- TIPO DE SERVICIO SOLICITADO :</p> <p><input type="checkbox"/> Administración</p> <p><input type="checkbox"/> Contabilidad</p> <p><input type="checkbox"/> Ingeniería</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____ especifique : _____</p>	
<p>OBSERVACIONES : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p style="text-align: center;">NOMBRE Y FIRMA DEL O DE LOS SOLICITANTES O DE SU REPRESENTANTE</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	