Plan de mejoramiento en los procesos administrativos de servicios al cliente, gestión documental y seguridad y salud en el trabajo, en las empresas Pymes de Palmira Valle del Cauca

Improvement plan in the administrative processes of customer services, document management and safety and health at work, in the SMEs of Palmira Valle del Cauca

Emilse yamilet lasso ojeda
ylasso75@misena.edu.co, Semillero SIAMTEC, Centro de Biotecnología Industrial, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Colombia

Resumen

Este proyecto investigativo se basa en la importancia que tiene hoy en día la educacion desarrollada por competencias y en el hacer de la resolución de problemas reales del mercado laboral
Por lo anterior el programa de Tecnico en Asistencia Administrativa dentro de su diseño curricular determina que un aprendiz debe desarrollar un alto competente técnico y humano de acuerdo a los requerimientos que las empresas soliciten en prestar un servicio de forma eficiente, eficaz y oportuna con la aplicación de procesos y procedimientos que permitan dinaminizar la gestión administrativa organizacional
De acuerdo a lo anterior el objetivo que se pretende alcanzar es diseñar un plan de mejoramiento de los procesos administrativos para las empresas pymes que ayuden a su crecimiento y expansión de su mercado laboral.

Palabras clave: *pyme, mercado laboral, administración, gestión documental.*

Abstract

This research project is based on the importance that education developed by competencies has today and on solving real problems in the labor market.
Due to the above, the Administrative Assistance Technician program within its curricular design determines that an apprentice must develop a highly competent technical and human according to the requirements that companies request to provide a service efficiently, effectively and timely with the application of processes and procedures that allow to dynamize the organizational administrative management
According to the above, the objective to be achieved is to design a plan to improve administrative processes for Medium Sized Enterprices - SMEs that help their growth and expansion of their labor market.

Keywords: *SMEs, labor market, administration, document management.*

Introducción

Uno de los problemas que se ha logrado evidenciar en las pymes en Colombia es su baja inversión en la innovación. De acuerdo a la revista SEMANA es su publicación del 21 de junio de 2022 donde lleva por titulo " Los desafíos estructurales de las Pymes en Colombia"; muestra como raramente las mejoras empresariales se centra en procesos de innovación donde solo invierten un 15% en estratrategias dirigidas a alcanzar nuevos productos.
Este año 2022 nos ha llevado como aprendices a salir de la zonas de conford después de pandemia nos lleva a rediseñar estrategias empresariales que ayudaran a las pymes a mejorar sus procesos administrativos mediante la utilización de las TICS desarrollando proyectos productivos en diferentes ambientes abiertos que podamos llegar a aplicar lo aprendido en el desarrollo de nuevas estrategias innovadoras para las mypes en sus procesos administrativos.
Es importante recalcar que dentro este proyecto las empresas Pymes que se van a beneficiar del proyecto de diseño de un plan de mejora son empresas que están desarrollando su proceso con el Fondo Emprender SENA, y que como aprendiz Sena queremos aportar en la construcción de las bases de su empresa.

Dentro de los objetivos específicos que queremos aportar a las empresas Pymes en su desarrollo es:

1. Desarrollar in diagnostico de lasituacion actual que permita identificar las oportunidades de mejora.
2. Diseñar estrategias y planes de acción que permita generar propuestas de mejora en los procesos comerciales y operacionales
3. Documentar los procedimientos y procesos por medio del reconocimiento de la información existente y la elaboración de nuevos documentos actualizados que garanticen una mejor eficiencia en sus procesos administrativos.
4. Implementar propuesta de mejora a los procesos comerciales y te cnicos, sensibilizando en cada fase de desarrollo y capacitando al personal involucrado, logrando la divulgación del proyecto.

Metodología (desarrollo temático)

Uno de la metodología que se realizo de acuerdo a la teoria de Sampiere que llevo a cabo con los diferentes proyectos productivos del Tecnico en Asistencia Administrativa con aprendices de grado 11 de la Institución Educativa HAROLD EDER en Aericulacion con la Media Tecnica del Centro de biotecnología Industrial SENA, se destaco la innovación tecnológica como clave a este nuevo siglo de adaptabilidad que hoy viven las empresas depues de una postmandemia; en donde se deben reinventarse y fortalecer sus competencia en manejo de plataformas virtuales y TICS.
Este año 2022 lleva a las empresas a apoyarse e las plataformas de comercio electronico para continuar entregando bienes y servicios a sus clientes, buscando ofrecer experiencias mas personalizadas que fueran valoradas por sus consumidores.
Lo anterior se desarrolla mediante 4 fases que se describen a acontinuacion:
Fase de Analisis: Se estudia diferentes conceptos sobre las competencias que abarca el programa de Tecnico de Asistencia Administrativa, que mediant eel trabajo colaborativo se emplea diferentes herramientas para realizar un diagnostico a la pyme para detector sus necesidades y asi mismo empezar a diseñar las estregategias que llevara a la solucion de la problematica de la empresa Pymes
Fase de Planeacion: En la planeación se desarrolla la investigación de la segmentación de los clientes más indicados, determinar estrategias innovadoras en cuanto a marketing digital, comunicaciones y atención al cliente para poder establecer diferentes canales de comunicación más directos como son páginas web, redes sociales, manejo de CRM, entre otros, es implementar tecnologías digitales que resuelvan las necesidades del negocio y así mismo del cliente
En la fase de ejecución se lleva a cabo con la realización de varias acciones donde se hace la intervencion con la empresa CSI CENTRO DE SERVICIOS INTEGRALES MOTOCLITAS y de la ciudad de Palmira Valle, como gerente de la empresa el Señor Jhon Jairo Rincon Uriza, quien en este momento su empresa es una de las beneficiadas por el Fondo Emprender SENA,.

Fuente: Reuion empresario CBI

Primeramente se realiza el Desarrollo de un diagnostico empresarial a traves de la utilizacion de una encuesta, la utilizacion de la observacion y una lista de chequeo de lo que el empresario en el momento tiene en su local. Lo anterior con el fin de determiner los procesos y procedimientos de la empresa
Presentar herramietnas diseñadas de formacion y seguimiento en el servicio al cliente que posibilite en la empresa una comunicacion asertiva, como la didelizacion del cliente mediante la utilizacion de varias herramietnas tecnologicas.
Por otro lado se pretende la estanderizacion de los procesos adminsitrativos mediante la realizacion de mapa de procesos que ayude a mejorar la calidad del servicio.
Y por ultimo desarrollar un plan de mejora en los procesos de seguirdad y salud en el trabajo teniendo en cuenta su nivel de riesgo para sus empleados y sus requirimientos legales vigentes.
Y la fase de evaluación los aprendices desarrollan un plan de mejoramiento donde queda el desarrollo de su actividad comercial y la organización administrativa de las empresas Mipyme que se lleva a cabo durante las tres fases anteriores.

Resultados y discusión

Desarrolle brevemente su contenido temático. En esta sección debe desarrollar los conceptos, teorías, ideas, argumentos, propuestas y críticas, en conformidad con el orden establecido en la introducción. Con este proyecto
se formaron 36 aprendices, que terminan su proceso con una experiencia real en la aplicación de mejoramiento de procesos administrativos y se demuestra que a través de estrategias pedagógicas como de investigación, acción participativa, se logra que los aprendices desempeñen un rol protagónico en su propio proceso formativo, que les permite tener autonomía y liderazgo en el aprendizaje y desarrollo del proyecto de fortalecimiento a las empresas pymes. Se evidencia que los aprendices tienen empoderamiento en cuanto al desarrollo del proyecto a través de actividades como asegurar la satisfacción de los clientes en cada avance del producto de mejora que involucra todos los saberes y su aplicación.
De igual manera la importancia de este convenio entre el Fondo Emprender y el programa Tecnico en Asistencia Administrativa que benefica a empresas Mipymes en el cumplimiento de sus objetivos y/o metas.

Conclusiones

En la ejecución del mismo se pudo evidenciar que los conocimientos aplicados desde un ejercicio práctico aportan a la solución de problemáticas del sector productivo reales como lo exige el resultado de la tapa práctica.
Estas actividades de aprendizaje activo, permitieron desarrollar habilidades blandas como autonomía, liderazgo, responsabilidad, trabajo en equipo, comunicación, mejorando su perfil ocupacional

Referencias

CHAVEZ, N. (1988) La Imagen Corporativa. (Gustavo Gili). España/Barcelona: editorial. Gustavo Gili S.L: (Pág., 212).

COSTA, J (1993). Identidad Corporativa. México/Trillas: editorial. Trillas

LOPEZ L. R, (2001). Evolución y posicionamiento de futuro. Editorial. Universidad Jaume I. Castellón de la Plana.

LÓPEZ A, R. (1993).Imagen de marca. Editorial Acento. Madrid, España.

AGUADED, J.I. y PÉREZ RODRÍGUEZ, M.A. (2001b): Nuevas corrientes comunicativas, nuevos escenarios didácticos. Comunicar: Revista científica