

Mejoramiento de procesos de una empresa de servicios notariales a través del análisis de métodos operativos.

Director de proyecto: Gabriel Mauricio Martínez Toro
Evaluador: Julián Andrés Duran Peña

Javier Augusto Padilla Rueda
Noviembre 7 de 2019



Problema u oportunidad

- Pymes con problemas en sus procesos internos
- Falta de capacitación de personal
- Estudio del 2017 muestra que el servicio al cliente en Colombia esta calificado en promedio en 54%
- Estudio en el 2016 muestra las causas principales por la que los clientes se alejan de un servicio.
 - 1% por muerte - 2% porque cambian de ciudad -4% se van con el vendedor - 11% por precio
 - 14% por insatisfacción con el producto - 68% por el trato recibido por alguien de la empresa



Problema u oportunidad

- Perder un cliente cuesta 4 veces mas que atraerlo
- Reducir las tasas de deserción de clientes en tan solo un 5% puede aumentar los ingresos en un 80%.



Problema u oportunidad

- Crisis de la construcción a partir del año 2016 donde se empezó a sentir el síntoma de alarma al ver que se estaban disminuyendo en un 33% la expedición de licencia de construcción.



Problema u oportunidad



Problema u oportunidad

- Resultados:
 - Disminución de ingresos en un 11% en los últimos dos años
 - Disminución de la satisfacción del cliente en un 13% ya que durante el 2016 fue del 94% y a 31 de diciembre de 2018 el resultado fue de 81.03%.
 - Perdida de clientes asiduos de la notaría (principalmente los abogados).



Caracterización del usuario

- Los empleados de una empresa prestadora de servicios notariales, donde el 70 % de los mismos son bachilleres y su conocimiento ha sido concebido a partir de la experiencia.
- Nunca tuvieron relación con el desarrollo ni seguimiento de procesos.
- Nunca estuvieron acostumbrados a ser evaluados ni monitoreados.



Pregunta de investigación

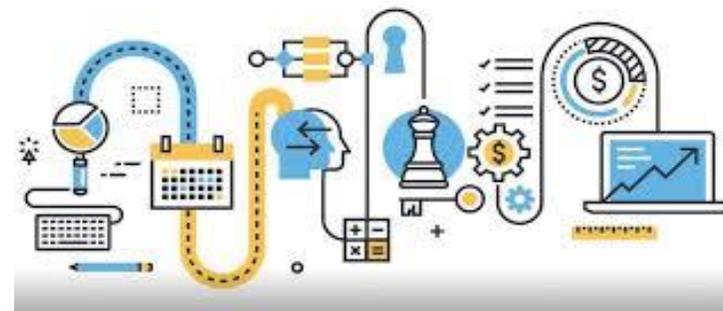
¿Como mejorar los procesos de una empresa prestadora de servicios notariales a partir del análisis de métodos operativos dirigidos hacia la satisfacción del cliente?



Marco teórico

Se tomaron como base 3 temas macro:

1. Reingeniería de Procesos.
2. Gestión de Procesos.
3. Sistema de Gestión de Calidad.



Marco teórico

Qué es un proceso?

-Son todas aquellas actividades interrelacionadas que interactúan y transforman las entradas en salidas. (ICONTEC, ISO 9001:2015).

- Conjunto de actividades que con un input recibido, es capaz de crear un producto de valor para el cliente. (González, J. A. A, 1998)



Marco teórico

Reingeniería de procesos: basada en el mejoramiento de procesos a partir de la optimización de las actividades que lo componen, buscando tener en cuenta las necesidades de los clientes.

Beneficios:

- Satisfacción del cliente
- Mayores ingresos
- Mejoramiento de las condiciones del personal interno
- Conocimiento y control de procesos
- Flujo de información

Duque, R. O. (2006). La reingeniería de procesos: una herramienta gerencial para la innovación y mejora de la calidad en las organizaciones. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 2(2), 91-99.



Marco teórico

Gestión de procesos: coordinar todo el número de actividades que componen un proceso para poder controlar y dirigir el rumbo de la organización.

Beneficios:

- Evaluación continua de los procesos
- Participación activa de los empleados
- Orientación en los procesos críticos de una organización



Aja Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 10(5), 7-8.



Marco teórico

SGC: administrar la calidad dentro de las organizaciones buscando la mejora de servicios y productos ofrecidos mediante la determinación de procesos.

Beneficios:

- La mejora continua
- Calidad en productos y servicios



Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. Recuperado de: <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloISO.pdf>.

Marco teórico

- 5 dimensiones:
 - Tangibilidad: percepción del cliente del aspecto físico del lugar
 - Confiabilidad: seguridad en el servicio
 - Tiempo de respuesta: prontitud y eficiencia en el servicio
 - Seguridad: claridad, actitud y aptitud del personal en lo que esta ofreciendo y asesorando
 - Empatía: voluntad de atender lo que el cliente esta solicitando.

Berry, T. H., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1992). *Calidad de servicio*. MacGraw-Hill.



Estado del arte

Reingeniería

- Pepsi → Imagen
- Bancolombia → Tecnología

SGC

- Equiver → Estandarización de procesos
- Universidad del Norte → Cultura de calidad



Aspectos metodológicos

Objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora en los procesos de una empresa de servicios notariales a través del análisis de sus métodos operativos, con el fin de incrementar la satisfacción de los clientes.



Aspectos metodológicos

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de los procesos por medio del análisis de información de fuentes primarias.
- Identificar una herramienta de mejoramiento de procesos de servicios por medio de la revisión de fuentes secundarias
- Proponer un plan de implementación de la herramienta metodológica de mejoramiento de procesos de servicios basado en las oportunidades de mejora identificadas.
- Implementar la herramienta metodológica a través de pruebas piloto en los procesos identificados.
- Evaluar la mejora de los procesos por medio de indicadores de gestión.



VIGILADA MINEDUCACIÓN

- Investigación mixta como base para el diagnóstico empresarial
 - encuestas formales y benchmarking
- Búsqueda bibliográfica de la herramientas más adecuadas para la situación de la empresa.
- Población: los empleados del área de escrituración de una empresa prestadora de servicios notariales.



Resultados

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Diagnóstico empresarial

Califique en general, la calidad del servicio en la notaría tercera:

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

Muy Malo ()

Año	Resultados pregunta 1
2017	86.64%
2018	81.03%

ASPECTOS A EVALUAR	E	B	R	M	M M	N/ A
¿Qué grado de seguridad y confiabilidad le dio el servicio prestado por la Notaría?						

Año	Resultados pregunta 2
2017	85.15%
2018	82.51%

excelente tiene un peso de 100%, bueno 75%, regular 50%, malo 25% y muy malo 0%



Resultados

Líder	Respuesta(as)
Registro civil	-Implementar pantalla de turnos para orden en la entrega de productos.
Autenticaciones	-Mejorar las colas en autenticaciones de forma que no se vea congestión en el área y los clientes se sientan a gusto con la prestación del servicio.
Escrituración	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar el trato con los clientes - Ofrecer lo que sea necesario para que el cliente se vaya feliz. -Ofrecer el servicio de sacar paz y salvos a los clientes para asegurar la legalización de las escrituras. - Evitar las peleas e inconvenientes enfrente de los clientes -Realizar la liquidación al momento de leer las escrituras y así suprimir el puesto de cierre de originales
Administrativo	-Realizar procesos de adquisición y retención de clientes.



Resultados

Benchmarking:

1. Enfoque dirigido al cliente.
2. Especialización para atención de cliente preferencial.
3. Mercadeo relacional.
4. Dos áreas de escrituración con parte de la atención preferencial.



Revisión de herramientas metodológicas

Herramienta	Lean service	5s
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> -Búsqueda de una cultura, de una forma de pensar. - Incremento de la productividad. -Mejoramiento continuo -Orden de puestos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> -Generar hábitos -Estandarización de procesos -Eliminar desechos -Reducción de costos

Criterios:

- Garantizar al personal generar hábitos para el desarrollo de los procesos.
- Organización de los puestos de trabajo para incrementar la productividad.



Resultados



Propuesta plan

1. Selección del área para implementar la propuesta.
2. Capacitación al personal en las dos herramientas seleccionadas.
3. Revisión del proceso de escrituración con el área para conocer sus opiniones y mejoras que le harían al mismo.
4. Realizar una campaña de limpieza y organización de herramientas de trabajo.
5. Utilizar las acciones que realiza la competencia como una base para implementar nuevas estrategias en la empresa.
6. Desarrollar estrategias que permitan obtener información de nuestros clientes mediante el marketing relacional.
7. Actualización del proceso de escrituración en conjunto con el personal para que sea claro y orientado a las necesidades de la empresa.



Resultados

Implementación de las herramientas

- Revisión del diagrama de flujo del procesos de escrituración con toda el área.
- Se mostraron las opiniones del líder de este proceso durante entrevista anterior.
- Se obtuvieron compromisos como el buen trato a los clientes, nuevas actitudes y sobre todo hacer lo que sea necesario para que el cliente se vaya satisfecho.
- Se implemento el servicio de expedición de paz y salvos para aquellos clientes que no los traigan al momento de solicitar la radicación.
- Inclusión de liquidación de escrituras en el puesto de lectura de escrituras a fin de eliminar un puesto de trabajo y evacuar más rápido el cliente.
- Campaña de limpieza y reorganización de puestos de trabajo.
- Creación del puesto de gestión de escrituración.
- Marketing relacional.
- Presentacion de la Notaría
- Cronograma de inspecciones



Resultados

Indicadores

1. Indicador de digitación de escrituras.
2. Indicador de lectura.
3. Indicador de expedición de copias.
4. Indicador de notas devolutivas.
5. Indicador de radicados pendientes por legalizar.
6. Indicador de trámites de jurisdicción voluntaria.
7. Indicador de escrituras en proceso.
8. Indicador de la satisfacción de los clientes.
9. Indicador de la confianza de los clientes.



conclusiones

VIGILADA MINEDUCACIÓN

- Incremento de los ingresos en un 3.77%
- Consecución de 4 constructoras nuevas.
- Incremento en la satisfacción del cliente en un 5%
- Incremento en la confianza del cliente con la Notaría en un 6%
- Adaptación al proceso de escrituración y su medición mensual.



evidencias

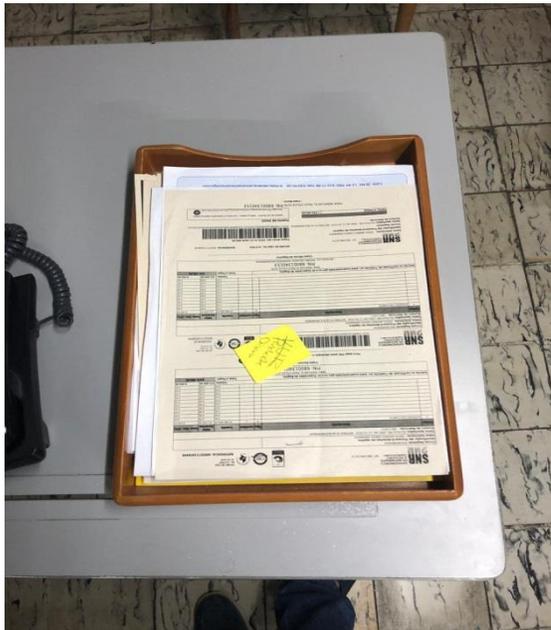
Antes



Despues



Utilización de las
herramientas de
trabajo



Evidencias

Orden y aseo en su
puesto de trabajo



Gracias!!!

