

Asistencia Técnica (Dat) en la aplicación de impermeabilizante para la empresa Sinteplast

Technical Assistance (Dat) in the application of waterproofing for the company Sinteplast

Benjamín Galindo Pedrazas

sc.luis.duran.g@upds.net.bo

<https://orcid.org/0009-0004-8401-3761>

Universidad Privada Domingo Savio. Santa Cruz, Bolivia

Recibido el 28 de agosto de 2023 / Arbitrado el 10 de septiembre de 2023 / Aceptado el 09 de noviembre de 2023 / Publicado el 01 de enero de 2024

RESUMEN

El presente estudio estuvo basado en una propuesta para establecer y mejorar, en el área de asistencia técnica, el uso adecuado del impermeabilizante que es producido y comercializado por la empresa SINTEPLAS. Su objetivo fue diseñar un plan de mejora en el área de asistencia técnica (DAT) de la empresa SINTEPLAST en la aplicación de impermeabilizante para el cliente. En resumen, este estudio se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño de campo, no experimental y transaccional. Se adoptó una perspectiva prospectiva para analizar fenómenos y falencias relacionadas con demoras en la capacitación y el estudio de métodos. La población constó de 370 sujetos y se utilizó la técnica de observación con una guía estructurada validada por expertos para recolectar los datos. La confiabilidad obtenida fue de 0.89% según el coeficiente KR-rRichardson. Se concluyó con un diseño de un plan de mejora por medio de procedimientos que permitan efectuar una secuencia de procesos de acuerdo a los problemas detectados en el mercado.

Palabras clave: Impermeabilizante; plasticidad; resistencia

ABSTRACT

The present study was based on a proposal to establish and improve, in the area of technical assistance, the proper use of waterproofing that is produced and marketed by the company SINTEPLAS. Its objective was to design an improvement plan in the technical assistance area (DAT) of the SINTEPLAST company in the application of waterproofing for the client. In summary, this study was based on a quantitative approach, with a field, non-experimental and transactional design. A prospective perspective was adopted to analyze phenomena and shortcomings related to delays in training and the study of methods. The population consisted of 370 subjects and the observation technique was used with a structured guide validated by experts to collect the data. The reliability obtained was 0.89% according to the KR-rRichardson coefficient. It was concluded with a design of an improvement plan through procedures that allow a sequence of processes to be carried out according to the problems detected in the market.

Keywords: Waterproofing, plasticity, resistance

Keywords: Waterproofing; plasticity; resistance

INTRODUCCIÓN

Para que se pueda tener un mejor entendimiento de impermeabilización, es necesario puntualizar que este proceso consiste en aplicar varias capas de material elastmérico que una vez endurecido se adapta perfectamente a la superficie donde este es aplicado; siendo empleado en cubiertas de geometría difícil. El proceso de Impermeabilización o impermeabilizar, según (Bosch et al., 2002) en la actualidad cuenta con una gran variedad de opciones dependiendo del material con que estén fabricados los techos, paredes o construcciones. En la antigüedad para este proceso, se utilizaba grasa de animales y se hacía una mezcla que se parecía a la brea con la cual sellaban grietas en los techos y balsas que se fabricaban.

Además, se utilizaban sistemas terrados que consistían en un entrepiso formado por viguería de madera, loseta de barro tipo cuarterón hecho a mano y una capa de tierra limpia compactada que lograba un peralte aproximado de 40 a 80 centímetros dependiendo del área de cada techo, después se aplicaba una capa de ladrillo rojo recocido hecho a mano en forma de petatillo y finalmente se aplicaba una solución de alumbre que permitía lograr una superficie impermeable. Este sistema de protección fue usado para las azoteas por más de 300 años, era la forma ideal de proteger las construcciones, hasta la llegada de la revolución industrial y el descubrimiento del petróleo, que generaron la revolución del mercado de materiales hechos a base de petróleo.

La empresa SINTEPLAST surgió en el mundo de la pintura como un referente en el área de impermeabilización siendo hoy en día la empresa líder en la fabricación y comercialización de impermeabilizantes a nivel local y nacional no solo en Bolivia sino en cada uno de los 5 países donde SINTEPLAST está presente. El Departamento de Asistencia Técnica (DAT), asesora a sus clientes mediante un grupo de profesionales relacionados con la construcción y con una completa formación en todos los aspectos relacionados con la pintura. El asesoramiento que brinda la División de Asistencia técnica contempla las siguientes actividades: Capacitación a la fuerza de ventas; asesoramiento en obras; cursos de capacitación para empleados de comercios; cursos de capacitación para pintores; asistencia técnica a domicilio por reclamos, entre otros.

Al tener una de las premisas de capacitación al personal de ventas este deberá transmitir dicho conocimiento al cliente final. De esta manera se tratará de cambiar la mentalidad del cliente final en la mala imagen que se está creando en la calidad del producto. Dentro del esquema de aplicación del impermeabilizante se desea transmitir al cliente interno y posteriormente al cliente externo la manera correcta de aplicación: Limpieza de la superficie; reparación de superficie; preparación y terminación. El sistema de control de seguimiento de reclamos y quejas ha detectado una cantidad progresiva de clientes con inconformidad del producto impermeabilizante que no está cumpliendo con las expectativas del cliente final. Se realizó un análisis estadístico durante los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto del presente año, para tener un historial recopilando datos del almacén 10 que es donde llegan todos los reclamos de clientes y productos en mal estado.

Se pudo observar que la cantidad de quejas va de 52 a 58 por los clientes insatisfechos, que se logró recopilar de los registrados en el almacén 10 reflejando un porcentaje del 11% del total de clientes relacionados con el consumo del impermeabilizante. Basado en esta problemática, se planteó diseñar un plan de mejora en el área de asistencia técnica (DAT) de la empresa SINTEPLAST en la aplicación de impermeabilizante para el cliente interno y externo ubicada la ciudad de Santa Cruz de la Sierra – Bolivia, en la empresa SINTEPLAST S.A. ubicada en el parque industrial P.I. Mz. 21A

Como antecedentes del estudio se citaron a Girón Rodríguez y Ramírez Fandiño (2016) cuya

investigación se basó en impermeabilización de superficies en la construcción de edificios y así solventar el asesoramiento sobre numerosos problemas en la rama de la construcción y más propiamente en torno a la impermeabilización de superficies y/o edificios, fue una investigación cuantitativa, descriptiva, con un diseño no experimental donde se utilizó una técnica de observación directa y donde se le pidió a los trabajadores la realización de ensayos de productos impermeabilizantes (compatibilidad, punzonamientos, escenarios adversos) para determinar las propiedades de los materiales y cómo se comportan ante los diferentes agentes mecánicos y físicos.

De la misma forma, Durand Yucra (2015) realizó una propuesta de solución, realizando la mejora de los procesos administrativos y operativos del servicio de Mantenimiento, reduciendo todos los problemas que afectan el rendimiento del mismo. La metodología aplicada está basado en el uso de técnicas, herramientas y estrategias de la Ingeniería Industrial entre las cuales están: el análisis de la cadena de Valor, Análisis FODA, para el diagnóstico el Diagrama Causa-Efecto y Diagrama de Pareto, para el análisis del estado actual el Diagrama de Flujo de Procesos, finalmente para el análisis económico de la propuesta el flujo de caja, coeficiente beneficio costo (B/C), sus conclusión central fue al implementar una mejora de procesos mediante la planificación, claridad en los procedimientos y responsabilidades, evitarán una pérdida de S. / 444529,89 anual, generado por el retrasos en servicios de mantenimientos expresados en penalidades y multas., periodo de recuperación de la inversión (PRI). De acuerdo al análisis, el diagnostico de los principales problemas es que la empresa está incurriendo en pérdidas económicas elevadas.

Es importante señalar que el recubrimiento o revestimiento (o por su designación en inglés: coating) es un objeto que se vuelve a cubrir de sustrato. En muchos casos, los recubrimientos son realizados para mejorar alguna(s) propiedades o cualidades de la superficie del sustrato, tales como aspecto, adhesión, características de mojado, resistencia a la corrosión, resistencia al desgaste, y resistencia a las rayaduras entre muchas otras (Bosch et al., 2002). En otras ocasiones, particularmente en procesos de impresión y fabricación de dispositivos semiconductores (en los cuales el sustrato es un disco de material semiconductor), el recubrimiento es una parte esencial para la funcionalidad del producto terminado. Los impermeabilizantes son sustancias que detienen el agua, impidiendo su paso, y son muy utilizados en el revestimiento de piezas y objetos que deben ser mantenidos secos. Funcionan eliminando o reduciendo la porosidad del material, llenando filtraciones y aislando la humedad del medio.

Igualmente, el impermeabilizante acrílico está diseñado para proteger cubiertas planas, inclinadas o abovedadas (techos, terrazas, tinglados) de mampostería, fibrocemento, chapa, etc. Como efecto secundario, disminuirá notablemente la transmisión de ruidos a los ambientes subyacentes, especialmente en tinglados y galpones.

La carga son los materiales minerales inertes micronizados a diferentes mallas. Su composición química y sus características físicas son de mucha importancia para las propiedades del producto final. La cuidadosa elección de las cargas y su estricto control de calidad son esenciales. La denominación carga puede sugerir materiales de relleno sin mayor importancia técnica para evitar esta mala interpretación se ha introducido la denominación “extender o extendedores”. Su función es dar cuerpo a la pintura, aportar otras propiedades (disminuir el brillo, aumentar la resistencia mecánica, facilitar el lijado, etc.) y están presentes en las pinturas en forma de polvo. Las más utilizadas son calcitas o carbonato cálcico, caolín, mica, talco, yeso, sílice, etc.

Por su parte, el solvente es la parte volátil de una pintura líquida, es la parte que, una vez obtenida el film seco, desaparece de este. Con ello no debe despreciarse la influencia de la elección de los disolventes

a la hora de efectuar una formulación. Los solventes son los encargados de dar la apariencia líquida y la viscosidad adecuada para la respectiva aplicación de las pinturas; son los agentes de la pintura que se encargan de disolverse al contacto con el calor o a temperaturas elevadas dejando a la pintura libre de película líquida y solo con la película dura, respectivas a la composición de la demás materia primas de las pinturas (Giudice y Pereyra, 2009).

Respecto a las resinas naturales, son aquellas secreciones endurecidas procedentes de árboles vivos y que son extraídas de la savia por exudación natural o a través de exudaciones provocadas artificialmente por incisión en su corteza. Las resinas sintéticas son aquellas que se han fabricado y/o modificado por procesos químicos entre ellos se tienen: las resinas vinílicas, ureicas, fenólicas, acrílicas, epóxicas, melaninas, alquídicas, cauchos clorados.

Las resinas epoxi también llamadas resinas de etoxilina, son productos polimerizados con grupos epoxi terminales. Estos productos se aplican en revestimiento protectores, como plásticos estructurales y en forma de adhesivos. Por otra parte, la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. La formación orientada a desarrollar confianza y sentimientos. La formación o capacitación de los vendedores es un proceso clave para la empresa. Por lo cual se debe trabajar en la definición del perfil de vendedor que la organización necesita y en la selección de personal que tenga ese perfil (Camilo, 2008).

MÉTODO

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, siguiendo la definición de Samaniego (2022), que destaca el uso de métodos y técnicas cuantitativas, como la medición de magnitudes y la observación de unidades de análisis, así como el empleo de muestreo y análisis estadístico. Además, se caracterizó como un estudio de diseño de campo, no experimental y transaccional, según la descripción de Hernández et al. (2014). Este tipo de estudio se enfoca en la observación de fenómenos en su ambiente natural, sin manipulación deliberada de variables.

En términos de su naturaleza, el estudio fue prospectivo, tal como menciona Rodríguez (2001), lo cual implica una evaluación sistemática a largo plazo de aspectos relacionados con la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad. El objetivo fue identificar las tecnologías emergentes con potenciales beneficios económicos y sociales. En este caso, se registraron los fenómenos y falencias que estaban relacionados con demoras en la capacitación y en el estudio de métodos.

La población de estudio estuvo compuesta por 370 sujetos. Para recolectar los datos se utilizó la técnica de observación, ya que fue necesario estar presente en el lugar donde ocurrían los eventos y capturar y documentar todos los hechos relevantes para describir y conceptualizar las capacitaciones. Como instrumento de recolección de datos, se empleó una guía estructurada de observación con una escala dicotómica. Dicha guía fue validada por 5 expertos y se obtuvo una confiabilidad de KR-rRichardson de 0.89%.

RESULTADOS

A continuación, se presentarán y discutirán detalladamente los resultados obtenidos, destacando los hallazgos más relevantes y significativos

Tabla 1. Resultados de la adquisición del producto

Adquiere el producto	Absoluta	Relativa
Si	370	100,00%
No	0	0,00%
Total	370	100,00%

Los resultados del estudio muestran que el 100% de la población analizada adquiere los productos objeto de estudio. Este hallazgo indica que todos los participantes del estudio han realizado la adquisición de los productos en cuestión, lo cual puede ser un dato relevante para comprender el alcance y la demanda de dichos productos en la población estudiada.

Tabla 2. Realizó la limpieza de superficie antes de la aplicación del impermeabilizante

Realizo la limpieza de superficie antes de la aplicación del impermeabilizante	Absoluta	Relativa
Si	75	20,27%
No	295	79,73%
Total	370	100,00%

Se observó que el 20,27% de los entrevistados admitieron no aplicar limpieza antes de utilizar el impermeabilizante. Esta falta de limpieza previa puede tener un impacto negativo en el rendimiento del producto. Es importante destacar que la limpieza adecuada antes de aplicar el impermeabilizante es fundamental para garantizar una superficie limpia y libre de suciedad, polvo u otros contaminantes. Estos factores pueden afectar la adherencia y la eficacia del impermeabilizante, lo que podría disminuir su durabilidad y efectividad en la protección contra la humedad. Se recomienda enfáticamente a los usuarios seguir las instrucciones del fabricante y realizar una limpieza adecuada antes de aplicar el impermeabilizante para asegurar los mejores resultados.

Tabla 3. Aplica la dosificación recomendada

Aplico la dosificación recomendada	Absoluta	Relativa
Si	185	50,00%
No	185	50,00%
Total	370	100,00%

Se evidencia una división equitativa entre los entrevistados en relación a la aplicación de la dosificación recomendada del impermeabilizante. Específicamente, se observó que el 50% de los participantes siguen las indicaciones de dosificación, mientras que el otro 50% no lo hace. Esta disparidad en la aplicación de la dosificación tiene un impacto significativo en el rendimiento del producto. Es crucial destacar que la dosificación recomendada desempeña un papel fundamental en la efectividad y la eficacia del impermeabilizante. Estas recomendaciones se basan en estudios y pruebas que determinan la cantidad óptima de producto necesaria para lograr los resultados deseados en términos de impermeabilización y protección contra la humedad.

Tabla 4. Cómo aplicar el Impermeabilizante

Sabe cómo aplicar el impermeabilizante	Absoluta	Relativa
Si	150	40,54%
No	220	59,46%
Total	370	100,00%

Según los resultados obtenidos en la investigación, se constató que el 40,54% de los entrevistados manifestaron tener conocimiento sobre la correcta aplicación del impermeabilizante. Sin embargo, es preocupante observar que el 50% de los participantes indicaron no contar con el conocimiento adecuado acerca de cómo aplicar correctamente dicho producto. El conocimiento sobre la aplicación correcta del impermeabilizante es crucial para asegurar una adecuada protección contra la humedad y garantizar su efectividad a largo plazo. La falta de conocimiento puede llevar a errores en la aplicación, lo que podría comprometer la capacidad del impermeabilizante para cumplir con su función de manera eficiente.

Tabla 5. Capacitación del vendedor del impermeabilizante

El vendedor da capacitación de su uso	Absoluta	Relativa
Si	129	34,86%
No	241	65,14%
Total	370	100,00%

Se observó que el 34,86% de los entrevistados admitieron haber recibido capacitación por parte del vendedor de la empresa del impermeabilizante. Por otro lado, el 65,14% restante admitieron no haber recibido ninguna capacitación relacionada. Es preocupante constatar que la mayoría de los participantes, en concreto el 65,14%, no han recibido capacitación alguna sobre el uso adecuado del impermeabilizante por parte del vendedor de la empresa. La capacitación proporcionada por el vendedor desempeña un papel esencial en la correcta aplicación y aprovechamiento del producto, así como en la comprensión de las técnicas y recomendaciones específicas de uso.

Tabla 6. Confianza en consultar al vendedor del impermeabilizante

Tiene confianza en consultar al vendedor	Absoluta	Relativa
Si	60	16,22%
No	310	83,78%
Total	370	100,00%

De acuerdo con los resultados de la investigación, se encontró que únicamente el 16,22% de los entrevistados admitieron tener confianza en el vendedor de la empresa de impermeabilizantes. En contraste, el 83,78% restante manifestaron no tener confianza hacia el vendedor. Estos hallazgos revelan una falta generalizada de confianza por parte de la mayoría de los entrevistados hacia los vendedores de la empresa de impermeabilizantes. Esta falta de confianza puede deberse a diversas razones, como experiencias previas negativas, percepciones de falta de conocimiento o desinterés por parte de los vendedores, o incluso una falta de comunicación efectiva en cuanto a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Tabla 7. Devolución de permeabilizantes

Producto	Sep	Oct	Nov	Total	%
Z% 1/2	25	41	35	101	40,08%
Z% 3/4	15	19	20	54	21,43%
Z% 5/6	10	22	36	68	26,98%
Z% 7/18	5	11	13	29	11,51%
Total	55	93	104	252	100,00%

Durante el trimestre de septiembre a noviembre de 2018, se registraron devoluciones de productos según lo detallado en la tabla 7. Se observó que el porcentaje más alto de devolución correspondió al producto Z% 1/2, con un 40,08%. Le siguió el producto Z% 5/6, con un 26,98%. Estos datos indican la existencia de fallas relacionadas con el uso y la forma de emplear los impermeabilizantes, lo cual requiere la implementación de indicadores que permitan registrar y monitorear estas devoluciones.

La alta tasa de devolución del producto Z% 1/2 sugiere que se han identificado problemas específicos relacionados con su aplicación o rendimiento. Es importante analizar detalladamente las causas de estas devoluciones para comprender las fallas y tomar medidas correctivas en consecuencia. Esto puede incluir la revisión de las instrucciones de uso, la capacitación de los usuarios en la aplicación adecuada del producto y la evaluación de posibles deficiencias en la calidad del impermeabilizante.

Del mismo modo, el producto Z% 5/6 también registró un porcentaje significativo de devolución, lo que indica que existen aspectos a mejorar en su uso y aplicación. Es fundamental realizar un análisis exhaustivo de las razones detrás de estas devoluciones y establecer indicadores que permitan llevar un seguimiento de las mejoras implementadas.

Los indicadores de devolución son herramientas valiosas para identificar y abordar los problemas relacionados con el uso y la aplicación de los impermeabilizantes. Registrar y analizar estas devoluciones proporciona información clave para implementar acciones correctivas, mejorar la calidad del producto y brindar una mejor experiencia al cliente.

DISCUSIÓN

A través de la entrevista se llegó a determinar un conjunto de problemas que realmente son de vital importancia en el momento de recomendar y dar un asesoramiento adecuado a los clientes. Estos fueron: el grado de conocimiento de la fuerza de ventas; la manera adecuada como debe encarar el departamento de asistencia técnica (DAT).

La capacitación de los nuevos vendedores de la fuerza de ventas y de una nueva retroalimentación de los vendedores actuales. Determinar un reglamento de parte del departamento de RRHH para que todo el personal de ventas se rija bajo un lineamiento en base a norma sobre el grado de responsabilidad al momento de transmitir conocimiento al cliente en la aplicación de impermeabilizante.

Para mejorar la capacitación y desarrollo del personal en SINTEPLAST, se propone implementar los siguientes programas:

Programa de Detección de Necesidades de Capacitación: Este programa tiene como objetivo

identificar las necesidades de capacitación a nivel de la entidad. Se deben realizar evaluaciones periódicas del desempeño y competencias de los empleados, encuestas de satisfacción y entrevistas individuales para determinar las áreas en las que se requiere mejorar los conocimientos y habilidades del personal.

Programa de Capacitación y Desarrollo de Personal: Con base en las necesidades detectadas, se debe diseñar e implementar un programa integral de capacitación y desarrollo. Este programa debe incluir cursos, talleres, seminarios y otras actividades de formación que aborden las áreas identificadas. Es importante considerar tanto la capacitación técnica como el desarrollo de habilidades blandas, como el liderazgo, la comunicación y la resolución de problemas.

Programa de Calidad en Capacitación y Desarrollo de Personal: Este programa se enfoca en asegurar la calidad de los procesos de capacitación y desarrollo. Se deben establecer estándares de calidad, definir indicadores de desempeño y establecer mecanismos de evaluación y seguimiento para garantizar que los programas cumplan con los objetivos establecidos. Además, se debe fomentar la retroalimentación constante de los participantes para mejorar la efectividad de los programas.

Desarrollo simultáneo de programas: Es recomendable desarrollar los programas de calidad y capacitación de manera paralela, de modo que se complementen y fortalezcan mutuamente. Los eventos y cursos programados deben estar alineados con los objetivos estratégicos y metas de la entidad, enfocándose en la rentabilidad, calidad y excelencia.

Evaluación de resultados: Es fundamental evaluar los resultados de los programas de capacitación y desarrollo. Se deben recopilar datos sobre la participación, el nivel de satisfacción, los conocimientos adquiridos y el impacto en el desempeño laboral. Estos resultados deben servir como base para retroalimentar la planeación futura, ajustando las estrategias, metas y objetivos según lo instruido por la Dirección General.

Implementar estos programas permitirá mejorar la capacitación y desarrollo del personal en SINTEPLAST, asegurando que estén alineados con las necesidades de la entidad y contribuyan a alcanzar las metas y objetivos establecidos. Además, el enfoque en la calidad garantizará que los programas sean efectivos y generen un impacto positivo en el desempeño de los empleados.

Por su parte, Quispe Apaza (2022) indica que las características que debe reunir el asistente técnico son: vocación de servicio, empatía, asertividad y una permanente relación de confianza. Además, debe mantenerse actualizado y participar en los cursos o capacitaciones impartidas localmente o en la zona. Lleva a cabo un análisis completo de la obra, incluyendo sus anexos o peritajes, determinando las recomendaciones pertinentes y documentando técnicamente la obra. Tiene a su cargo el cumplimiento de los procedimientos y lineamientos del área. El asistente técnico supervisará el tiempo de aplicación del producto en relación con las especificaciones del manual técnico o las novedades, respetando el ciclo de fraguado del mismo para garantizar que cumpla con las exigencias planteadas por el área. Además, es responsable de la preparación funcional y técnica del producto a comercializar, controlar en la obra que las especificaciones y detalles de retoques, cortes, uniones o preparación de soportes para los productos sean las adecuadas.

De igual forma, Martínez-López y Mirás-Araujo (2021) señala que el asistente técnico es el responsable de brindar el conocimiento y know-how en la unidad de negocio. Es la persona clave para la transferencia

de tecnología, ya que entre sus funciones debe documentar las particularidades y requerimientos técnicos de la obra aplicada, para que la propia empresa o el propio asistente la pueda ejecutar. Realiza cualquier tipo de asesoría o búsqueda para obtener la solución de los problemas del producto, brindándola al cliente de manera clara y sencilla. Para ello, se debe obtener la confianza del cliente y realizar una capacitación continua para brindarle seguridad en la decisión o solución del problema.

CONCLUSIONES

El diagnóstico situacional de la Empresa denota las falencias de mejorar la atención al cliente, de establecer una planificación de capacitaciones por departamento de asistencia técnica (DAT), hacia los clientes. Se ha efectuado el diseño de un plan de mejora por medio de procedimientos que permitan efectuar una secuencia de procesos de acuerdo a los problemas detectados en el mercado.

Se efectuó un análisis del costo beneficio del proyecto en base a los resultados de las encuestas que denotan los aspectos de: limpieza de superficie, dosificación recomendada, conocimiento de aplicación de los impermeabilizantes, si el vendedor da capacitación a sus clientes y de la confianza que tienen los clientes a sus vendedores en efectuar consultas. El resultado es intangible del punto de vista de reducir falencias relacionadas al empleo de los productos.

La propuesta de mejora se construyó analizando la situación en la cual se encuentra la empresa y se ha visto que la mayor cantidad de reclamos es por mala aplicación del producto impermeabilizante y es acompañada por el bajo conocimiento del cliente final en el uso adecuado del producto. Se presenta el plan de mejora en el área de asistencia técnica (DAT) en la aplicación de impermeabilizante para el cliente interno y externo de la empresa SINTEPLAST.

Dentro de las mejoras del departamento de asistencia técnica (DAT), se realizarán evaluaciones dirigidas al personal de ventas o cliente interno para tener una idea del nivel de conocimiento referente al producto de impermeabilización ya que la causa más predominante del problema es conocimiento superficial del producto. El departamento de asistencia técnica no cuenta con una certificación de como poder seguir una norma o un esquema en la capacitación del cliente interno para poder así tener una buena información sobre cuáles son las debilidades y fortalezas del cliente interno o fuerza de ventas para poder transmitir posteriormente el debido conocimiento al cliente final. Como una solución al incremento de los reclamos de clientes externos se vio la necesidad de poder sugerir un sistema de gestión de calidad para el departamento de asistencia técnica (DAT).

Realizando un análisis al esquema actual de capacitaciones hacia el personal de ventas en las etapas de inducción al área de trabajo y el seguimiento a cada uno de los vendedores, se ve que se tienen que hacer mejoras en los siguientes puntos: Realizar un esquema por la línea de acuerdo al desarrollo del vendedor en la zona asignada. Realizar un seguimiento en base a evaluaciones cada determinado tiempo para obtener una buena retroalimentación del cliente interno. Comenzar a crear un archivo por vendedor para poder tener un historial del desempeño del mismo en relación al comportamiento de sus clientes. Desarrollar un sistema en el cual se registren los reclamos de los clientes por producto y en especial con el impermeabilizante sea cual sea el problema. Desarrollar un esquema que permita identificar a los clientes por rotación de compra y ver cuáles son aleatorios para realizar capacitaciones específicas.

Se propone el plan de mejora del departamento de asistencia técnica (DAT) recomendado los siguientes procedimientos para la recepción de problemas referentes a los impermeabilizantes: Recepción de queja del cliente por parte del vendedor. Verificación de queja del cliente por el vendedor (Apoyo del DAT si se

requiere). Verificación si el producto se encuentra en mal estado. Verificación de aplicación del producto (Instructivo). Comunicación interna indicando un informe del suceso o queja. Llenado de formulario de reclamos (anexo). Impresión de la nota de compra por parte del departamento de crédito detallando la fecha de compra y de productos adquiridos por el cliente. Ingreso de queja en el historial del cliente para cuantificar los problemas con productos impermeabilizantes u otros. Levantamiento del producto si aplicara en caso de que el producto se encuentre en mal estado.

Igualmente, Recepción del producto en mal estado para pasar a almacén 10 para su verificación y análisis correspondiente. Informe por parte de almacén 10 al departamento de logística y ventas para realizar la devolución al cliente (este proceso no debe llevar más de un día).

Se establece dar los cursos de capacitación de asistencia técnica (DAT) para los impermeabilizantes empleados en techos tomando en consideración: la comprensión de la importancia del material, que el cliente conozca las características de los impermeabilizantes y sus limitaciones, desarrollar conocimientos sólidos acerca de la dosificación en la aplicación correcta y la absorción del impermeabilizante, la aplicación correcta de la manta en techos con desgastes, entre otros puntos, cada uno puede ser disertado por el jefe de laboratorio en un tiempo estimado de 15 minutos cada uno.

La capacitación será efectuada por el jefe de laboratorio, con un cronograma establecido y de tiempos detallados de 2 horas y con demostraciones referentes a los temas. Destinado tanto a vendedores de los productos como de usuarios, generalmente se consideran personas dedicadas a la construcción.

Se establece dar los cursos de capacitación de asistencia técnica (DAT) para los impermeabilizantes empleados en paredes, se sugieren las siguientes temáticas: Comprensión de la importancia del material como recubrimiento de paredes externas, conocimiento por parte del cliente de las características de los impermeabilizantes y limitaciones para paredes externas, conocer y saber la importancia de la preparación de la superficie a impermeabilizar, Conocer y saber la importancia de la dosificación, saber aplicar en forma correcta para la absorción del impermeabilizante, saber aplicar en forma correcta para la aplicación del protector

La capacitación será efectuada por el jefe de laboratorio con el cronograma establecido y de tiempos detallados, total máximo de 2 horas, para lo cual se efectuarán demostraciones referentes a los temas.

Se concluye que después de lograr las capacitaciones a ambos clientes Internos y Externos, el nivel de confianza de ambos se afianza en el conocimiento del impermeabilizante y de las cualidades del producto ya que conocen con más certeza el producto, y la empresa puede comenzar a nivelar el nivel de confianza hacia el impermeabilizante y disminuir los reclamos.

REFERENCIAS

- Bosch, G. M., Giró, C. V., Muñoz, M. V. (2002). Paramentos. Nuevos revestimientos. Univ. Politèc. de Catalunya. https://books.google.com/books/about/Paramentos_Nuevos_revestimientos.html?id=RPfAu7f-d4oC
- Camilo, J. A. (2008). Manual de tiempos y Movimientos, ingeniería de métodos. Limusa. México.
- Durand Yucra, S. P. (2015). Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581757>
- Girón Rodríguez, A. F., y Ramírez Fandiño, F. L. (2016). Impermeabilización de superficies en la construcción de edificios. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/4982>
- Giudice, C. A., y Pereyra, A. M. (2009). Tecnología de pinturas y recubrimientos: Componentes, formulación, manufactura y control de calidad. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/151137>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. <https://miasesordetesis.com/enfoque-tipo-diseno-metodo-de-investigacion/>
- Martínez-López, A. y Mirás-Araujo, J. (2021). La transferencia de tecnología en la Europa Latina: El papel de la Société Technique de l'Industrie du Gaz en France, 1895-1938. Asclepio. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/29939>
- Quispe Apaza, A. S. (2022). Informe de suficiencia y competencias desarrolladas en la elaboración de expedientes técnicos de agua, saneamiento y edificaciones. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11419>
- Rodríguez, J. (2001). Introducción a la prospectiva: metodologías, fases y explotación de resultados. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/342/1JesusRodriguez.pdf>
- Samaniego, G. (2022). Enfoque, tipo, diseño y método de investigación. Aclarando conceptos. <https://miasesordetesis.com/enfoque-tipo-diseno-metodo-de-investigacion/>