

---

# TÉCNICO

PROFESIONAL EN PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS

---

# Damaría LTDA

## **Integrantes del proyecto:**

María Camila Aguilar Calderón  
Dayana Alfonso Acosta  
María Paula Arias Cubides

## **Resumen**

El objeto social de la empresa es la comercialización al por mayor de prendas elaboradas para vestir el segmento femenino. El portafolio de productos tiene las siguientes líneas: Kids, Teens y Dress Casual; asimismo, será competitiva en la industria de textiles. También satisface la necesidad del entorno donde se encuentra ubicada geográficamente: en el barrio San Victorino, localidad Santa Fe, Bogotá, Colombia.

## **Objetivos**

Proponer actividades de mejora continua a través de los procesos de servicio al cliente para la empresa Damaría LTDA, en relación con la cultura de servicio en la organización, la comunicación asertiva con los clientes, estrategias de fidelización de clientes y los métodos de evaluación del servicio. Para lograrlo se espera establecer los principios contables y económicos para la empresa; así como aplicar herramientas ofimáticas como Word, Excel y Power Point, de manera que permitan la adecuada gestión y funcionamiento a la empresa.

## **Desarrollo y ejecución**

El proyecto deja la enseñanza sobre la importancia de ir consolidando día a día la cultura del servicio para el posicionamiento de la empresa en el mercado. Además, es un elemento que genera reconocimiento de la marca para lo cual se debe tener una política de servicio al cliente, misión y valores orientados a ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

A su vez, se conocieron los métodos de evaluación del servicio a partir de los cuales se seleccionaron y aplicaron algunos para la empresa. Se comprendió que el comportamiento de los colaboradores, los recursos y estrategias del negocio deben siempre estar centrados y enfocados en el cliente, y en cómo satisfacer sus necesidades. Por último, se aplicaron estrategias para implementar y mejorar los procesos de fidelización para mantener y retener los clientes.

Otra reflexión que surge del proyecto es la aplicación de los aspectos legales y el tipo de sociedad relacionada con la empresa del proyecto; así como la realización del análisis económico del entorno donde se desarrollará el proyecto, identificando aspectos de comercialización, oferta y demanda. Además, se aplicaron conocimientos sobre herramientas tecnológicas e informáticas donde se realizó la página web del proyecto, la cual será utilizada para su presentación y sustentación. Por último, fortaleció el trabajo en equipo, colaborativo y compañerismo, aspectos importantes para aplicarlo en un negocio propio o en empresas donde se labora.

# Juan Valdez SA

## **Integrantes del proyecto:**

David Stiven Benavides Gómez  
Brandon Humberto Carvajal Gómez  
Andrea Tatiana Molina Tunjo

## **Resumen**

Juan Valdez simboliza a los caficultores de Colombia como marca del café premium en sus mercados actuales y potenciales. Asimismo, da identidad al café de Colombia promoviendo su consumo en el mercado internacional. Para mantener el buen nombre de la compañía y su marca en el mundo es relevante continuar fortaleciendo los procesos administrativos en relación con el servicio al cliente.

## **Objetivo**

Proponer estrategias para el fortalecimiento y consolidación de la cultura del servicio. Para esto se espera implementar métodos de evaluación de la satisfacción de la tienda Juan Valdez; así como mantener los principios contables y económicos para la empresa, aplicando herramientas ofimáticas como Word, Excel y Power Point, de manera que permitan la adecuada gestión y funcionamiento a la empresa para continuar fortaleciendo la calidad del servicio.

## **Desarrollo y ejecución**

Durante el proyecto se aplicaron estrategias para continuar fortaleciendo la cultura del servicio donde se propone revisar la identidad y filosofía del servicio; disponer de mecanismos para recoger peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF); así como aplicar planes de comunicación al interior de la empresa para que la comunicación fluya horizontal y verticalmente en todos los niveles. Asimismo, aplicar planes de capacitación y socialización con los clientes internos/colaboradores de la empresa;

disponer de mecanismos para el seguimiento/control y evaluación; revisar los métodos existentes de evaluación del servicio y la medición de la satisfacción por parte de los clientes.

Para esto, se propone implementar el método del cliente oculto o Mystery Shopper y ejecutar paneles de clientes y sesiones de grupo. Se deben llevar a cabo y aplicar los requisitos de la norma ISO 9001-2015, relacionadas con la satisfacción del cliente y la comunicación con ellos. En adición, se llegaron a las siguientes aproximaciones:

- El desarrollo del proyecto integrador favoreció el desarrollo de competencias en aplicación de herramientas tecnológicas y aplicaciones informáticas para la vida laboral y profesional.
- Permitió identificar y entender el sector económico verificando el comportamiento económico de los últimos tres años para conocer cómo la empresa está cambiando en este sector y la dinámica en el sector productivo o industrial a la que pertenece.
- Conocer cómo se crea una empresa legalmente, obligaciones de los comerciantes, análisis de cuentas; además de identificar cada campo de las cuentas, tipos de sociedad, tipo de empresa y así aplicarlo al proyecto.

# Caja Plast F-E SAS

## **Integrantes del proyecto:**

Hammer Andrey Espitia Carvajal  
Juan Carlos García Tabares  
María Andrea Llanos Rico  
Luis Felipe Leguizamo Gil

## **Resumen**

La razón social de la empresa es Caja Plast F-E SAS y su objeto social se enfoca en el cuidado y la protección del medio ambiente. Va dirigida a aquellas pequeñas, medianas y grandes empresas que dentro de sus procesos desechan en gran número residuos tanto aprovechables como no aprovechables.

## **Objetivo**

Proponer actividades de mejora continua través de los procesos de servicio al cliente para la empresa Caja Plast F-E SAS, en relación con el fortalecimiento de la cultura del servicio. Como objetivos específicos se busca establecer los procesos de fidelización de los clientes, la implementación de mecanismos para la evaluación de la satisfacción del servicio; disponer los principios contables y económicos para la empresa; además de aplicar herramientas informáticas como Word, Excel y Power Point, de manera que permitan la adecuada gestión y funcionamiento a la empresa.

## **Desarrollo y ejecución**

Hasta el momento nos hemos encontrado con el conocimiento de estrategias para fidelización de clientes. Aquí se debe sistematizar la información de los clientes y mantenerla actualizada; segmentar los clientes y establecer convenios o alianzas estratégicas con empresas para otorgar valor/beneficios a los clientes. De igual manera, hemos realizado las siguientes aproximaciones:

- Implementar métodos para evaluar el servicio, como el instrumento encuesta de satisfacción en formato digital y físico, cliente oculto y la encuestas a los funcionarios.
- Fortalecer la cultura del servicio a partir de una política de servicio y atención al cliente; la documentación y aplicación de procedimientos, protocolos de servicios y atención al cliente. Por último, la implementación de un programa de capacitaciones permanente para los funcionarios.
- Conocer la importancia de la contabilidad para una empresa porque se debe legalizar una actividad económica. Asimismo, comprender la clasificación de las empresas para identificar en qué sector económico y productivo se está desempeñando.
- Implementar y fomentar el uso de plataformas digitales didácticas, que contribuyan a la difusión de campañas de conciencia ambiental y responsabilidad social empresarial; también la realización de la página web para el proyecto; además del uso de otras herramientas que se pueden ejecutar para promover la empresa y para la comunicación con los clientes.
- Conocer sobre el entorno económico de la empresa, comercialización, oferta y demanda, relacionado con la empresa.

# Beauty Zone

## **Integrantes del proyecto:**

Andrés David Marín Pérez  
Angie Daniela Pimentel Camelo  
Johan Armando Vargas Salamanca  
Fredy Ricardo Vargas Urrego

## **Resumen**

La empresa tiene como razón social Beauty Zone. El objeto social es servicio de peluquería. El portafolio de productos es lavado de cabello, corte, tinte, coloración, ondulación, alisado, afeitado, recorte de barba, masajes faciales, arreglo de manos y pies, depilación, maquillaje y otros tratamientos de belleza.

## **Objetivo**

Implementar los procesos de servicio al cliente para la empresa Beauty Zone, como la cultura del servicio en la organización, la comunicación asertiva con los clientes, estrategias de fidelización de clientes y los métodos de evaluación del servicio. Para esto se busca establecer los principios contables y económicos para la empresa; además de aplicar herramientas ofimáticas como Word, Excel y Power Point, para ofrecer servicio de calidad a los clientes.

## **Desarrollo y ejecución**

En el desarrollo del proyecto se aplicaron conocimientos sobre cultura del servicio basada en los valores y bases éticas que rige la empresa. También se resalta la importancia de implementar capacitaciones adecuadas para los colaboradores de tal forma que se evidencie el manejo de procesos, protocolos del servicio y la atención del cliente. Asimismo, proponer un sistema de fidelización efectivo y constante para evitar su pérdida, estableciendo los diferentes canales de comunicación, utilizados de manera adecuada, dando respuesta inmediata a dudas e inquietudes de los clientes.

El proyecto fortaleció el desarrollo de competencias en la aplicación de herramientas tecnológicas a través de las cuales se puede potenciar la comunicación con los clientes y dar a conocer la empresa. Es esencial diseñar la página web del PI donde se coloca la información que los clientes deben conocer sobre la empresa, siendo la herramienta de presentación del proyecto.

De igual manera, es necesario aplicar herramientas informáticas para una adecuada gestión de los procesos administrativos, estableciendo una estructura de un sistema de inventario contable para los ingresos. Por último, analizar los aspectos legales para la empresa en relación con la cámara de comercio, tipo de sociedades y documentación legal en relación con la empresa.

Este proceso aportó en la realización de análisis económico, comercial y de demanda del entorno donde se encuentra la empresa y así poder determinar el sector económico y productivo en el que se desempeña.

# Botikit EU

## **Integrantes del proyecto:**

Jesús David Cortés Muñoz  
Freddy Alexander Ducuara García  
Juan Sebastián García Franco  
Kevin Alejandro Rodríguez Fúquene

## **Resumen**

La empresa tiene como razón social Botikit EU y el objeto social es la comercialización de elementos de seguridad industrial. La oferta económica es la producción y promoción de elementos para la seguridad industrial. Específicamente, el portafolio de productos contiene botiquines de seguridad en el trabajo, camillas para personas inmovilizadas, gafas de protección ocular, botas con suela de goma y punta de hierro, guantes de protección y cascos.

## **Objetivo**

Proponer actividades de mejora continua través de los procesos de servicio al cliente para la empresa Botikit EU en la cultura de servicio en la organización y la comunicación asertiva con los usuarios. Para esto se establecerán los principios contables y económicos para la empresa; se aplicarán herramientas informáticas y ofimáticas como Word, Excel y Power Point, de manera que permitan la adecuada gestión y funcionamiento a la empresa.

## **Desarrollo y ejecución**

Hasta el momento se llegaron a las siguientes aproximaciones:

- Estrategias para mejorar los medios/canales de comunicación con los clientes externos a partir de la implementación de nuevos medios y fortalecimiento de los existentes. Para esto se proponen los siguientes medios/canales para los clientes externos de la empresa: Chatbot, YouTube y actualizar la página web de la empresa.

- Estrategias para mejorar la cultura del servicio a partir de la implementación un plan de capacitaciones para el cliente interno, así como implementar un plan de comunicación permanente para que la comunicación se dé en forma vertical y horizontal en todos los niveles. Además, implementar un plan de mejora continua y elementos diferenciadores del servicio.
- Implementar la contabilidad de manera efectiva para mejorar los rendimientos financieros de la empresa; aplicación de los aspectos de legalización para la empresa y los tipos de sociedades para identificar el de la empresa. Por último, presentar de manera adecuada el estado, las cuentas y la actividad económica para el correcto pago de impuestos.

Es elemental llevar un análisis del comportamiento económico de los últimos años. Tener en cuenta la ley de oferta y demanda y los aspectos comerciales para realizar cálculos de precios en los productos. Por último, el proyecto permitió la aplicación de herramientas tecnológicas a través de las que se puede promover la empresa en el mercado y mejorar la comunicación con los clientes. Como resultado preliminar se diseñó una página web como medio de presentación y sustentación del proyecto.

# Propuesta innovadora de comercialización de calzado de la empresa TACHO

## Integrantes del proyecto:

Omar Castaño Romero  
Dylan Esneyders Castiblanco Páez  
María Paula Chipó Daza  
Leydi Xiomara Montañez

## Resumen

El presente trabajo consiste en la aplicación de los contenidos y conocimientos a partir de la metodología del PI de estudiantes de primer semestre del programa académico administración de empresas. En este contexto la investigación nace de la necesidad de implementar una tipología de calzado en Colombia, distinta a las trabajadas comúnmente, con una originalidad y comodidad para este tipo de personal. Ellos cuentan con largas jornadas laborales, ya que es una necesidad básica en estos profesionales de la salud, con un costo asequible para el comprador dando un producto de calidad.

La empresa tiene como razón social TACHO y el objeto social es producción y comercialización de calzado para personal de la salud. El fin es desarrollar un producto innovador y mejorado, especializado con las mejores técnicas de calidad, elaboración y materiales; para satisfacer la necesidad del mercado. Aquí el portafolio de productos es calzado tipo sneakers (o zapatilla), con especificaciones técnicas para médicos, enfermeros, odontólogos, esteticistas, optómetras, oftalmólogos y veterinarios.

## Objetivo

Proponer procesos y estrategias para la implementación en la empresa TACHO, en torno a la siguiente pregunta orientadora: ¿Cómo se aplican actividades de mejora continua empresarial a través de los procesos de servicio al cliente de una organización?, teniendo en cuenta la aplicación de procesos de servicio al cliente, principios contables, principios de economía y la aplicación de herramientas informáticas.

# Move: renovando el pensamiento en la sociedad

## Integrantes del proyecto:

Leidy Correa Arias  
Ingrid Medina Acevedo  
Jefferson Ortiz Pulgarín

## Resumen

El presente trabajo consiste en la aplicación de los contenidos y conocimientos a partir de la metodología del PI de estudiantes de primer semestre del programa académico administración de empresas. El trabajo se realiza empleando los conocimientos y herramientas que se van desarrollando en la clase de las asignaturas eje y complementarias que intervienen en el PI.

La empresa tiene como razón social “Move: renovando el pensamiento en la sociedad” a personas que quieran sentirse únicos, basados en lo que la sociedad cataloga como un estereotipo “Perfecto”. Move se encamina en lo exclusivo, creatividad, calidad, precios y servicios. Cumple con las expectativas de los clientes para que ellos se sientan cómodos y satisfechos por su nueva forma de vestir, proporcionando la mejor calidad y valor en el mercado.

Los productos de la empresa están dirigidos a damas y caballeros desde los dieciséis años de edad que puedan usar prendas de vestir acorde a sus gustos, edades y estilo de vida. Las prendas reflejan que no es importante la edad que se tenga; lo primordial es sentirte cómodo con lo que se usa diariamente. Los productos que ofrecen son blazers, pantalones, jeans, blusas, camisas, buzos, faldas y accesorios.

## Objetivo

Proponer los procesos administrativos para la empresa MOVE de acuerdo con la siguiente pregunta orientadora: ¿Cómo se aplican actividades de mejora continua empresarial a través de los procesos de servicio al cliente de una organización?, teniendo en cuenta la implementación de procesos de servicio al cliente, principios contables, de economía y la aplicación de herramientas informáticas.

# Art Designs SAS

## Integrantes del proyecto:

Yoan Enrique Becerra González  
Deisy Lorena Cabrera Fraile  
Laura Verónica Palomino Posada  
Javier Eduardo Porras Palomino

## Resumen

El presente trabajo consiste en la aplicación de los contenidos y conocimientos a partir de la metodología del PI de estudiantes de primer semestre del programa académico administración de empresas. El trabajo se realiza aplicando los conocimientos y herramientas que se van desarrollando en la clase de las asignaturas eje y complementarias, las cuales intervienen en el PI.

La empresa tiene como razón social Art Designs SAS. El objeto social es comercializar prendas de vestir con estampados. Realizaremos productos personalizados a los clientes dando a conocer una variedad de estilos, promoviendo el arte y mostrándonos como una marca diversa en sus prendas, sin dar limitantes a su género, religión u orientación sexual. Deseamos orientar el cambio de las personas proponiendo temporadas de verano, invierno, otoño y primavera; así, dando oportunidades de elección entre gustos e intereses a nuestro usuarios. Además, en cada temporada se implementará un enfoque visual diferente, llamativo e innovador.

La oferta económica de la empresa es una diversidad de prendas ambientadas en diferentes estilos. Busca la satisfacción del cliente por medio de nuestros productos tales como camisetas de gran tamaño (oversize), medias, gorras, pesqueros, crop tops, busos, sudaderas, overoles y demás al gusto del cliente. Es una idea de negocio que surge de los integrantes de este trabajo de PI

## Objetivo

Proponer estrategias para la empresa Art Designs SAS en torno a la siguiente pregunta orientadora: ¿Cómo se aplican actividades de mejora continua empresarial a través de los procesos de servicio al cliente de una organización?, teniendo en cuenta la aplicación de procesos de servicio al cliente, principios contables, de economía y la aplicación de herramientas de informáticas.

# Caja Plast F-E SAS

## **Integrantes del proyecto:**

María Camila Aguilar Calderón  
Juan Carlos García Tabares  
Freddy Alexander Ducuara García  
Hammer Andrey Espitia Carvajal

## **Resumen**

El presente trabajo hace referencia a la introducción de los diferentes ítems que se han venido desarrollado durante el segundo semestre cursado, aplicándolos a una empresa legalmente constituida con la razón social Caja Plast F-E SAS. En la actualidad las empresas enfocan más su interés en dirigir y administrar los recursos económicos, humanos y materiales. De esta manera, olvidan todo lo que en verdad conlleva administrar una empresa legalmente constituida, encontrando que aspectos como la documentación y archivo, los principios administrativos y fundamentos de marketing, son elementos vitales que componen una estructura fundamental en cualquier organización.

## **Objetivo**

Dar a conocer cómo funciona actualmente la empresa. A partir de estos ítems se implementarán nuevos sistemas estructurados de gestión.

## **Desarrollo y ejecución**

Daremos a conocer la contextura organizacional, la planificación de actividades y, por medio de la materia “Documentación y archivo”, enfocaremos nuestra atención en la debida organización de todo lo relacionado con documentos físicos y digitales que puedan verse afectados de manera positiva de la empresa. Por el lado de principios administrativos y organizacionales, se identificarán todos aquellos componentes que esta materia nos brindó para identificar cómo a través del paso del tiempo una empresa debe mejorar su organización. Para que los resultados a largo plazo sean positivos, desde la materia “Fundamentos de marketing” evaluaremos todas las estrategias que se puedan

implementar; igualmente, mediante los conocimientos adquiridos y con ayuda de un plan de marketing se incentivará el buen uso de las plataformas digitales para obtener un mayor reconocimiento y aumentar la cantidad de clientes potenciales para la empresa.

Con las materias anteriormente mencionadas queremos implementar métodos de mejora que ayuden al bienestar interno y externo de Caja Plast F-E SAS. De tal manera que no solo ayude al crecimiento de la empresa, también de manera personal y profesional, para implementarlo en futuras empresas a las que podamos ayudar en los debidos procesos.

El objeto social de la empresa Caja Plast F-E SAS cuenta legalmente con todos los estándares de calidad. Está enfocada en el cuidado y la protección del medio ambiente y va dirigida a aquellas pequeñas, medianas y grandes empresas que dentro de sus procesos desechan en gran número residuos tanto aprovechables como no aprovechables.

Dentro de los servicios que ofrecemos en el mercado se encuentran la compra, venta y comercialización de materiales reciclables; además de la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos aprovechables, residuos peligrosos, ordinarios y biodegradables. Por último, contamos con una logística de recolección, capacitación, tratamiento de aguas, flota vehicular, suministro de equipos para embalaje y saneamiento ambiental.

# Asesorías NPL

## Integrantes del proyecto:

Paula Andrea Guerrero Quiroz  
Laura Stefannia Rodríguez Torres  
Angie Natalia Sanabria Roncancio

## Resumen

El presente proyecto se centra en el proceso del emprendimiento que creamos basándonos principalmente en nuestra carrera: asesorías administrativas y financieras. Emplearemos distintas estrategias que desarrollamos a lo largo del semestre pues cada materia nos aporta distintos métodos que nos ayudan a obtener una mejor visión por medio del emprendimiento. Teniendo en cuenta las principales áreas de administración, queremos contar nuestra experiencia principal, entre lo que compartimos con nuestros docentes y con la manera que se llevó el proyecto este semestre.

Como resultado, realizamos un proceso de emprendimiento creando nuestra propia empresa y haciendo cada mínima función que se le podría otorgar, como el logo y sus respectivos colores, o también el análisis de mercado que podríamos hacer si nuestra idea algún día da frutos. Además, hicimos la parte legal de la empresa siguiendo los prototipos del Código Sustantivo de Trabajo, implementando las normas y guiándonos de cada proceso que conlleva. Asimismo, elaboramos un análisis donde pudimos ver eficazmente algunas matrices para verificar si sería buena idea dentro del mercado o no; para esto medimos los tiempos de cada área y verificamos los rótulos de la empresa. Por último, hicimos la parte de finanzas donde obtuvimos algunas posibles competencias, activos, análisis financieros, y algunos tipos de inversión.

## Objetivo

Entender distintos métodos para el proceso de emprender e idealizar lo que queremos hacer en un futuro.

## **Desarrollo y ejecución**

Las materias que nos ayudaron a plantear nuestros conocimientos en la empresa y así llegar a la solución de la pregunta orientadora. Nos basamos en las áreas administrativas vistas en clase y las aplicamos en la empresa. También aporta ideas y sugerencias en los departamentos para que esta se pueda organizar de una manera mejor y se acople a nuestro proyecto. De igual manera, creemos que podemos alcanzar u obtener una idea sobre cómo administrar o utilizar el emprendimiento para lograr su correcta organización dentro de la empresa que creamos.

# Cosmético Alliance

## **Integrantes del proyecto:**

Luisa Fernanda Albadan Perdomo  
Kevin David Buitrago Suancha  
Daniel Felipe Sierra Charry  
Andrés Felipe Walteros Mattos

## **Resumen**

Cosmético Alliance es una idea de emprendimiento que nace con la unión de los compañeros de la Fundación Universitaria San Mateo con el fin de brindar y producir cosméticos naturales. Esta propuesta tiene la finalidad de cooperar en el crecimiento laboral colombiano, creando nuevos empleos y mejorando la calidad de vida de las diferentes personas que sean colaboradores de nuestra empresa.

## **Objetivo**

Identificar los diferentes procesos de emprendimiento frente al mercado de cosméticos. Para esto se establecerán las debilidades y fortalezas a la cual esta idea se está enfrentando, buscando el apoyo sobre una investigación de mercados que define un nicho de mercado preciso y seguro para la elaboración de este emprendimiento.

## **Desarrollo y ejecución**

Mediante este proyecto se pudo comprender el estado financiero que la idea de emprendimiento busca realizar. Esto apoya toda la parte administrativa en lo que se refiere a los procesos operativos que toda empresa tiene.

Por otra parte, se analizó la importancia en ámbitos legales sobre la implementación de los contratos laborales y la identificación de los derechos y deberes de los diferentes colaboradores. El objetivo es obtener una contratación legal según el Código Sustantivo de Trabajo y mitigar algún riesgo de demanda en el ámbito laboral que nos afecta directamente al emprendimiento que se tiene planteado realizar.

Con los aspectos implementados y validados anteriormente se realiza la ejecución de un rotulo y una plantilla. Allí se define el manual de funciones que da una visión en la búsqueda de la calidad en el ámbito operativo y administrativo para realizar mejoras internas continuas.