

TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Aplicación de la metodología Kanban para mejorar la productividad y eficiencia en la atención a clientes del servicio de maquillaje en el emprendimiento Makeup VPG

Corporación Universitaria Remington.
Nombre del programa académico.
Metodologías ágiles para la gerencia de proyectos

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado.
Daniela Andrea Trespalacios
Trespalacios
Daniela María Patiño García
Nombre del Tutor Natalia Ortiz
Seminario
2025

Dedicatoria

Escribe en esta página a quién dedicas tu trabajo.

*Esta sección es opcional.

Agradecimientos

En caso de considerarse necesario, puede agradecer a personas o instituciones por el apoyo recibido en su trabajo de grado.

*Esta sección es opcional.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave	6
Pregunta orientadora de la búsqueda.....	7
Metodología de búsqueda de la información	9
Sustentación teórica de la pregunta.....	11
Conclusiones	16
Referencias	17
Lista de tablas.....	18
Lista de figuras.....	19

Resumen

El propósito de este trabajo es proponer la metodología Kanban como efectiva para optimizar el tiempo en la atención al cliente del emprendimiento Makeup VPG. Este enfoque se centra en una estrategia que permita tener una organización más apropiada para reducir el tiempo de desplazamiento hacia los domicilios de las clientes y aumentar así la productividad en la prestación del servicio.

Con el objetivo de abordar esta problemática, se propone la implementación de un tablero Kanban, una herramienta que es visual y que permite organizar las tareas en diferentes fases del proceso como por hacer, en proceso y terminado. Aplicada a Makeup, esta metodología permitiría visualizar qué clientes están agendadas o por confirmar, qué materiales preparar y qué citas están en proceso o completadas, facilitando así organizarse mejor y que se eviten muchos errores.

Se proponen también el uso de tarjetas por clienta, donde se incluyan datos clave como el tipo de servicio que se va a realizar, algunos requerimientos más específicos, la hora, el lugar, y todo lo que tenga que ver con la preparación de este mismo. Esto mejoraría la organización interna como la calidad del servicio, reduciendo mucho más cada error.

Los resultados obtenidos a partir de la investigación bibliográfica arrojaron que la aplicación del tablero bajo la metodología Kanban puede traer la solución viable para Makeup vpg al permitir organizar mejor los procesos, optimizar el tiempo y aumentar la cantidad de clientes atendidas sin comprometer la calidad del servicio, esto, a su vez va a impactar positivamente en la productividad general del emprendimiento. Al reconocer las

tareas respectivas, cuellos de botella o demoras innecesarias, Makeup puede optimizar cada uno de sus procesos y lograr un mayor control sobre su agenda día a día.

Finalmente, Kanban sí podría representar una herramienta adaptable, económica, y muy visual que puede ayudar a mejorar la productividad y eficiencia del emprendimiento, permitiendo así que se puedan atender muchos más clientes al día, pero que también se mantenga la calidad en el servicio y claramente se alcance la rentabilidad deseada.

Palabras clave

Metodología Kanban, productividad, eficiencia, atención al cliente, emprendimiento

1. Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cómo puede optimizarse el tiempo para mejorar la productividad y eficiencia en la atención a clientes del servicio de maquillaje en el emprendimiento Makeup VPG?

Según (Vitola, 2022) La productividad se define como la cantidad de bienes o servicios que se producen por unidad de tiempo, lo que calcula la eficiencia de una persona al completar una tarea o actividad. Por lo tanto, la productividad y la optimización de tiempo están relacionados ya que si no se optimiza el tiempo al momento de la atención o realizar alguna tarea en específico te lleva mucho tiempo no tendrás un buen resultado de productividad.

Makeup VPG es un emprendimiento que lleva más de dos años en función con servicio de maquillaje a domicilio, con una atención personalizada que ofrece la experiencia de un maquillaje profesional en la comodidad del hogar. La captación de clientes se realiza a través de la plataforma de Instagram donde se tienen testimonios de clientes satisfechos y evidencias del trabajo profesional que se le realiza a cada una de las personas que solicitan el servicio.

Llevar el servicio de maquillaje a domicilio puede verse muy conveniente para el cliente por su comodidad, esto según (Going beauty, 2021). Pero en Makeup VPG se convirtió en una problemática, ya que son menos los clientes que se pueden atender por día, porque no se está optimizando el tiempo en cuanto a la atención de cada cliente, desplazarse de un lugar a otro implica tiempo de tráfico vehicular congestionado. En Makeup VPG se cuenta con aro de luz, luces blancas para fotos profesionales y maleta de maquillaje, al momento de la instalación toma su tiempo, lo anterior genera que haya

mucho tiempo en desplazamiento y logística del servicio evitando ser más productivos en el día.

La metodología Kanban es un mecanismo visual para gestionar el trabajo, esta se aplica mediante tableros que muestran las tareas pendientes a realizar, esta metodología trata de un método visual para los equipos observen claramente sus procesos y distribución de sus responsabilidades. En un tablero Kanban, las actividades de un proyecto se muestran visualmente en columnas que representan cada fase del trabajo, un tablero sencillo puede tener columnas como “Por hacer”, “En proceso” y “Hecho”. Las tareas se van moviendo de columna en columna hasta que se finalizan. (Martínez & Lemus, 2024).

En Makeup VPG, el problema es el tiempo que se gasta en desplazamiento y organización de herramientas para llevar al lugar donde se va a realizar el servicio. Lo anterior permite formular la siguiente pregunta ¿Cómo puede optimizarse el tiempo y mejorar la productividad y eficiencia en la atención a clientes del servicio de maquillaje en Makeup VPG, aplicando la metodología Kanban?

En este contexto Kanban al ofrecer una visualización clara de cada tarea y un control de las fases del proceso, puede ser un posible método para abordar el problema en Makeup VPG.

2. Metodología de búsqueda de la información

Con el fin de respaldar teóricamente la pregunta formulada, se diseñó una estrategia de búsqueda de la información que permite recopilar de diversas fuentes académicas y científicas que respaldan la pregunta planteada. Esta estrategia se basó en el uso de múltiples recursos de búsqueda, junto a la aplicación de filtros que permitieron seleccionar las fuentes más relevantes para la investigación.

En primer lugar, se definieron varias palabras claves importantes para la investigación. Estas palabras clave ayudaron a definir el enfoque de la búsqueda, asegurando que los resultados fueran los más adecuados a la investigación. Entre las palabras claves se encuentran: Metodología Kanban, productividad, eficiencia, atención al cliente, emprendimiento.

Se consultaron bases de datos como Google Académico y Google Chrome. En la plataforma de Google académico se consultó: metodología Kanban para optimizar el tiempo y se filtraron artículos desde el 2021, esto arrojó 6.450 resultados, de los cuales se tomó el artículo “Herramientas tecnológicas aplicables al Kanban para la optimización de los procesos en la empresa”. también se tomó el artículo “optimización de la gestión de solicitudes de mejora para reducir el tiempo de atención mediante la implementación de la metodología ágil Kanban en una entidad financiera”. Luego se utilizó la siguiente búsqueda en Google Chrome: “¿Conviene recibir servicios de belleza a domicilio?” y se tomó el artículo con el mismo nombre del año 2021. Luego utilizamos la siguiente búsqueda “relación entre el tiempo y la productividad”, se filtraron artículos de 2021 y arrojó cerca de 1.130.000 de resultados, se tomó el artículo “productividad y gestión del

tiempo”. Estas fuentes permitieron seleccionar fuentes actuales y pertinentes para esta investigación.

3. Sustentación teórica de la pregunta

La optimización del tiempo en la atención de clientes es crucial para garantizar un buen servicio y la satisfacción del cliente, por lo tanto, las empresas deben estar en pro de usar estrategias que mejoren cada día la eficiencia en el desarrollo de cada una de sus actividades. Según (Sierra, 2023) los trabajadores a veces se dedican a tareas administrativas que no se relacionan con sus tareas principales por lo cual, en ocasiones se pierde dinero, por lo tanto, la optimización del tiempo y procesos implica la planificación y organización adecuada del trabajo para aprovechar al máximo cada momento del día, con el fin de lograr objetivos establecidos en cuanto a productividad y rentabilidad en los plazos previstos.

En el caso del emprendimiento es sumamente importante que se cumpla con la agenda planeada en el día con anterioridad para asegurar cumplir el objetivo de atender a los clientes en la lista, y tener las ganancias presupuestadas para el día. Es por esta razón, que los clientes deben ser cumplidos y se deben tener un límite máximo de espera ya que si se pasa de cierto tiempo puede que no se garantice un buen trabajo o toda la agenda se atrase, generando así insatisfacción en los clientes.

3.1. Productividad

La productividad es “la relación directa entre insumos y productos obtenidos, en el cual se busca lograr el resultado deseado al emplear un menor tiempo de producción”, aplicado al proyecto se puede decir que esta definición se logra cuando el trabajador se

prepara y adquiere la experiencia para hacer su trabajo de forma excelente y en el tiempo adecuado o un poco menos cuando sea posible.

3.2. Atención al cliente

La atención al cliente se define como “aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicio o que comercializan los productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. Por lo cual, se puede entender que es el canal de comunicación que se tiene con los clientes en donde existe un diálogo directo mediante diferentes medios de comunicación, y al momento de prestar el servicio (en este caso de maquillaje), la atención al cliente también se da de forma presencial.

En Makeup VPG, al ser una empresa enfocada en el maquillaje profesional, necesita implementar buenas tácticas de administración del tiempo que le ayuden a ofrecer atención a un mayor número de clientes sin afectar la calidad del servicio. Esto resulta en una ventaja sobre la competencia y una mejora en la satisfacción del cliente.

3.3. Metodología Kanban

La metodología Kanban es una herramienta para gestionar proyectos que estén compuesto por columnas, las cuales muestran la forma en la que se va desarrollando una actividad hecha por un grupo. Esto permite identificar los procesos que no se deben repetir y en qué etapa agilizar el trabajo. Las columnas pueden adaptarse según las necesidades de cada empresa, pero las más comunes son “por hacer”, “en proceso” y

“terminando”. Cada miembro de equipo pone tarjetas o anotaciones visuales para indicar la tarea que está realizando y su estado actual. (Adecco, 2023)

3.4. Metodología Kanban para aumentar la productividad

La gestión empresarial no solo implica saber en qué y cuándo comenzar a trabajar sino también la manera adecuada de iniciar una tarea. Aunque cada empleado cuente con funciones específicas, es fundamental que se orienten a partir de una idea definida.

Con base a esta necesidad, Taiichi Ohno, desarrolló una forma de producción más eficiente. A través de la comunicación visual podía tener certeza sobre los materiales disponibles y hacer seguimiento del avance de las actividades dentro de la empresa. (Adecco, 2023)

Usar un tablero Kanban en Makeup vpg permitiría tener una organización clara de la atención, se puede visualizar de forma rápida que clientes están agendadas, que preparativos se necesitan como lo pueden ser: productos, herramientas, desplazamiento y lugar del servicio, también las citas que están en curso o pendientes por confirmar, evitando olvidos o doble agendamiento. Además, al visualizar todo, se podría identificar cuellos de botella, por ejemplo, si se acumulan muchas cosas en el proceso previo a la cita, así se busca formas de ahorrar tiempo, como agrupar los clientes por zona. También serviría para revisar cuántas clientas se atienden por semana y cuánto se demora cada paso, ya con eso se buscar mejoras constantes.

La estructura de las columnas podría ser básica:

- Por confirmar: Clientas interesadas, pero aún no han agendado.

- Agendado: Citas confirmadas con fecha, hora y lugar.
- Preparar materiales: Lista de lo que se necesita llevar para cada clienta: productos, brochas, kit, etc.
- En desplazamiento / En atención: Cliente que se está atendiendo o está en camino.
- Finalizado: Servicios ya realizados.

Se podrían reflexionar sobre la posibilidad de utilizar tarjetas por clienta, incluyendo detalles como la técnica de maquillaje a realizar y requerimientos más específicos. Esto permitiría no solo un seguimiento más detallado, sino también una mejora en la experiencia del cliente. Sin embargo, es necesario analizar si la carga operativa que implica mantener el tablero actualizado se adapta a la dinámica del emprendimiento.

Tabla 1. Ejemplo de tarjeta Kanban para gestión de clientas en “Makeup VPG”. Elaboración propia.

Nombre de la clienta:	Ana Gómez
Servicio:	Maquillaje social – noche
Fecha y hora:	22 de junio, 5:00 p.m.
Dirección:	Calle 123 #45-67
Notas:	Prefiere acabado mate, ojos ahumados
Responsable:	Daniela

La ilustración anterior, permite visualizar de manera práctica como podría aplicarse una tarjeta al tablero Kanban en el contexto específico de Makeup VPG. A través de esta metodología se busca facilitar el seguimiento organizado de cada cliente,

mejorar la preparación previa de las citas y reducir posibles errores que sean los que alargan los tiempos entre una clienta y otra.

Figura 1. Imagen del stand en cada de MAKEUP VPG



La imagen anterior, permite visualizar el pequeño espacio del stand que se tiene en casa, el cual funciona como punto fijo para la atención de clientes. Debido a que el espacio es muy reducido, se dificulta atender varias personas al mismo tiempo. La combinación del punto fijo y los domicilios resultaría ser una solución practica y eficiente.

Conclusiones.

La optimización del tiempo es fundamental para mejorar la productividad en la atención al cliente de los servicios como el maquillaje a domicilio. Cuando no se gestiona de manera adecuada el tiempo, reduce el número de clientes atendidas por día y se afecta la productividad diaria y las ganancias del emprendimiento.

Makeup VPG presenta una problemática relacionada con los desplazamientos y la logística en las citas con las clientas, ya que consumen gran parte del tiempo, generando que el desplazamiento a cada una de las clientas genere retrasos.

La metodología Kanban es útil para la organización y visualización de tareas. Su aplicación permite tener un control más preciso de los procesos, también ayuda a identificar los cuellos de botella para distribuir mejor las responsabilidades y tiempos de trabajo. Además, la implementación del tablero Kanban ayudaría a mejorar la planificación, desde la confirmación en las citas hasta la atención del cliente final.

El uso de las tarjetas por clienta contribuye a una atención más personalizada y organizada si se realiza con detalles muy específicos del servicio. Aunque Kanban requiere una actualización constante de las tarjetas y el tablero como tal, sus beneficios superan la operatividad y permiten aumentar la productividad sin sacrificar la satisfacción.

Referencias

- Adecco. (2023). *Cómo usar Kanban para aumentar la productividad y lograr resultados*. <https://www.adecco.es/insights/formacion/como-usar-kanban-para-aumentar-la-productividad-y-lograr-resultados>
- ChatGPT. (2025). <https://chatgpt.com>
- Going beauty. (2021, enero 12). ¿Conviene recibir servicios de belleza a domicilio? • GOING BEAUTY. *BLOG de GOING BEAUTY*. <https://blog.goingbeautiful.com/por-que-conviene-recibir-servicios-de-belleza-a-domicilio/>
- Martínez, S. P., & Lemus, J. A. L. (2024). Metodología Kanban para la optimización del proceso de impresión 3D. *JÓVENES EN LA CIENCIA*, 29, 1-6.
- Sierra, Y. (2023, diciembre 20). TimeBillingX: Software que centraliza procesos. *Legaltech*. <https://blog.lemontech.com/timebillingx-software-centraliza-procesos-practica-legal/>
- Vitola, S. (2022, enero 20). Productividad y Gestión del tiempo. *Instituto Santiago Vitola*. <https://www.santiagovitola.com/productividad-y-gestion-del-tiempo/>

Lista de tablas

Tabla 1. Ejemplo de tarjeta Kanban para gestión de clientas en “Makeup VPG”.
Elaboración propia.

Lista de figuras

Figura 1. Imagen del stand en cada de MAKEUP VPG