	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(59)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	María Alejandra Díaz Flórez		
FACULTAD	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	Henry Carrascal Carrascal		
TÍTULO DE LA TESIS	Fortalecimiento administrativo en el área de aseguramiento cx de la empresa EMTELCO S.A.S. en la ciudad de Medellín, Colombia		
TITULO EN INGLES	Administrative strengthening in the cx insurance area of the company EMTELCO S.A.S. in the city of Medellín, Colombia		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El desarrollo del apoyo administrativo en el área de aseguramiento cx de la empresa EMTELCO S.A.S. en la ciudad de Medellín se elabora un plan de trabajo basado en las actividades que la empresa requiere día a día y permitió que se logaran distintos objetivos, que en general permitió agilizar los procesos realizados por el área y a su vez implementar algunos procesos nuevos que promueven el cumplimiento de los objetivos de la misma.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The development of administrative support in the cx insurance area of the company EMTELCO S.A.S. In the city of Medellín, a work plan is drawn up based on the activities that the company requires on a daily basis and allowed different objectives to be achieved, which in general made it possible to speed up the processes carried out by the area and, in turn, to implement some new processes that promote the fulfillment of its objectives.</p>			
PALABRAS CLAVES	Fortalecimiento administrativo, estrategias y seguimiento operativo		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Administrative strengthening, strategies and operational monitoring		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 59	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**Fortalecimiento administrativo en el área de aseguramiento cx de la empresa EMTELCO
S.A.S. en la ciudad de Medellín, Colombia**

María Alejandra Díaz Flórez

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco De Paula

Santander Ocaña

Administración De Empresas

Henry Carrascal Carrascal

27 de enero del 2022

Índice

Capítulo 1. Fortalecimiento administrativo en el área Aseguramiento CX de la empresa Emtelco S.A.S en la ciudad de Medellín, Colombia.....	11
1.1 Descripción de empresa	11
1.1.1 Misión.....	11
1.1.2 Visión.....	12
1.1.3 Objetivos	12
1.1.4 Estructura organizacional.....	12
1.1.5 Descripción de la dependencia.....	14
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia.....	15
1.2.1 Planteamiento del problema.....	16
1.3 Objetivos de la pasantía.....	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	18
1.5 Cronograma de actividades.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 2. Marco referencial	19
2.1 Enfoque conceptual.....	19
2.1.1 Empresa.....	19

	3
2.1.2 Fortalecimiento administrativo.....	24
2.2 Enfoque legal	25
2.2.1 Constitución política de Colombia.....	25
2.2.3 Decreto 2808 de 2000.	27
2.2.4 Ley 80 de 1993.....	27
2.2.5 ISO 9001 1994.	28
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	30
3.1 Presentación de resultados	30
3.1.1 Elaborar un diagnóstico de los procesos implementados y las actividades desarrolladas en el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.....	30
3.1.2 Evaluar el cumplimiento de las estrategias de fortalecimiento del área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia. ..	38
3.1.3 Realizar un seguimiento operativo respecto a información del personal de área y manejo de información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares.....	43
Capítulo 4. Diagnostico final	47
Conclusiones	49
Recomendaciones	52
Referencias.....	54
Apéndices.....	56

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA.....	15
Tabla 2. Descripción de las actividades.....	18

Lista de figuras

Figura 1. Estructura organización	13
Figura 2. Exporte diario	31
Figura 3. Monitoreos por pantalla.....	33
Figura 4. . Informe VOC.....	34
Figura 5. Informe de clientes propios.	36
Figura 6. Ruta de llamadas.....	37
Figura 7. Revisión base de datos.....	39
Figura 8. Base de datos del área.....	40
Figura 9. Auditoria de llamadas.....	41
Figura 10. Cantidad de monitoreos por líder de operación.....	42
Figura 11. Llegadas tarde del área	44
Figura 12. E-card de cumpleaños.....	45

Lista de apéndices

Apendice A. Evidencia fotográfica de teletrabajo	57
Apendice B. Carnet empresarial	58

Resumen

Emtelco S.A.S es una empresa de telecomunicaciones que maneja gran variedad de procesos y a su vez posee una gran cantidad de empleados, lo que conlleva a la necesidad de un seguimiento y control operativo de la labor realizada por cada integrante de la empresa, en ese orden de ideas se hace necesario contar con personal administrativo que lleve a cabo funciones de auditoría y control de los procesos implementados.

A lo largo del segundo semestre del año 2021, se desarrolló en la empresa Emtelco el trabajo de grado modalidad pasantía titulado “Fortalecimiento administrativo en el área de aseguramiento Cx de la empresa Emtelco S.A.S en la ciudad de Medellín” con el cual se buscaba dar cumplimiento a un objetivo general, el cual es Implementar actividades que permitan fortalecer el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia; para dar cumplimiento a ese objetivo general se hizo necesario estipular una serie de objetivos específicos, que a su vez iban ligados a unas actividades asignadas por el jefe inmediato. Dichos objetivos específicos son: 1. Elaborar un diagnóstico de los procesos implementados y las actividades desarrolladas en el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia, 2. Evaluar el cumplimiento de las estrategias de fortalecimiento del área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia, 3. Realizar un seguimiento operativo respecto a información del personal de área y manejo de información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares. Estos objetivos con el fin de conocer los procesos y estrategias llevadas a cabo en el área y a su vez aportar agilidad en las funciones que se realizaban día tras día.

Al finalizar el periodo de 16 semanas establecido como pasantía se logró cumplir satisfactoriamente con todas las actividades propuestas en el cronograma de actividades, realizando todas y cada una de las actividades en los tiempos estipulados y resolviendo cualquier incidente que se presentara en las labores del día a día, también es preciso resaltar que el apoyo del coordinador de la pasantía en la empresa fue de gran importancia y sin duda dio un valor agradado a este proceso que culminó exitosamente.

Introducción

Emtelco S.A.S es una compañía de Customer Experience (CX) y BPO, impulsada por talento creador de experiencias que acercan y enamoran personas y marcas, con un fuerte compromiso con la evolución digital en el país, la cual nos permite adaptarnos fácilmente a las realidades que día a día transforman el mundo, principalmente, el mundo digital.

Emtelco fue la empresa en la cual se realizó el trabajo de grado modalidad pasantía durante el segundo semestre del año 2021, ya que, gracias a que es una empresa grande promueve la generación de empleo y recibe a muchos pasantes y practicantes para que inicien su vida laboral en esta importante empresa del sector de las telecomunicaciones.

En ese orden de ideas, se elabora un plan de trabajo basado en las actividades que la empresa requiere día a día, es decir, dichas actividades que se realizaron fueran asignadas por el jefe inmediato con el fin de fortalecer el área de aseguramiento CX, la cual se encarga de verificar y controlar el servicio prestado por la empresa.

Con el apoyo administrativo que se brindó en esta área de la empresa se logran distintos objetivos, que en general permitió agilizar los procesos realizados por el área y a su vez implementar algunos procesos nuevos que promueven el cumplimiento de los objetivos de la misma.

En ese mismo sentido es importante señalar que en el desarrollo de la pasantía se contó con el apoyo de personal de área, atentos a resolver dudas e inquietudes que se pudieron presentar y así mismo con el acompañamiento del jefe inmediato.

Capítulo 1. Fortalecimiento administrativo en el área Aseguramiento CX de la empresa Emtelco S.A.S en la ciudad de Medellín, Colombia.

1.1 Descripción de empresa

Emtelco es una compañía de Customer Experience (CX) y BPO, impulsada por talento creador de experiencias que acercan y enamoran personas y marcas, con un fuerte compromiso con la evolución digital en el país, la cual nos permite adaptarnos fácilmente a las realidades que día a día transforman el mundo, principalmente, el mundo digital. Cuenta con el respaldo de EPM y Millicom y más de 14 años de experiencia ofreciendo las mejores soluciones a los usuarios de sus clientes. (El Empleo, 2021)

Por eso Emtelco es una empresa de CX y BPO enfocada en cocrear experiencias de servicio generando momentos memorables que impacten en la lealtad y satisfacción de los usuarios. Cuenta con el talento impulsado para lograrlo, así como con la infraestructura física y tecnológica que puede soportar sus actividades relacionadas con el negocio, parte fundamental para cerrar el ciclo de relación y generar experiencias inolvidables.

1.1.1 Misión.

“Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia.” (Emtelco CX & BPO, 2021)

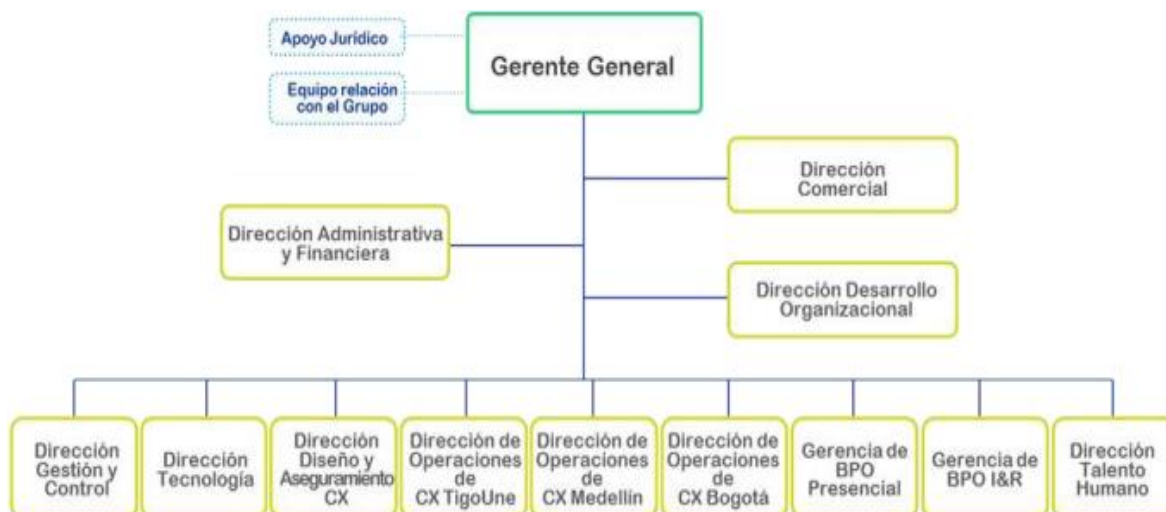
1.1.2 Visión.

“Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar.” (Emtelco CX & BPO, 2021)

1.1.3 Objetivos

- ✓ Lograr eficiencia a través de la gestión y automatización de procesos, asegurar la calidad y el control operativo, cuidando los intereses de nuestros stakeholders.
- ✓ Conocer, interiorizar y potenciar la marca de nuestros usuarios. Diseñamos productos, soluciones y experiencias centradas en las necesidades y expectativas de sus usuarios.
- ✓ Innovar en tecnología ágil para la generación de soluciones, productos y procesos eficientes, así como el análisis de grandes cantidades de datos que permitan maximizar el valor y experiencia para clientes y usuarios.

1.1.4 Estructura organizacional

Figura 1.*Estructura organización*

Nota. La figura muestra la estructura organizacional de la empresa Emtelco S.A.S (Emtelco CX & BPO, 2018)

El principal órgano de gobierno es la Asamblea General de Accionistas, cuenta con un Reglamento Interno, el cual tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de Emtelco. Como órgano de dirección, la Compañía cuenta con la Gerencia General encargada de la administración de la sociedad, su Representación Legal y la gestión de los negocios. El Gerente General será nombrado por la Asamblea General de Accionistas por mayoría simple de los votos representados en la reunión, podrá ser removido en cualquier tiempo. Como Representante Legal tiene facultades para celebrar o ejecutar, conforme lo establecido en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad. El Gerente General

tiene dos (2) suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas por mayoría simple.
(Emtelco CX & BPO, 2018)

1.1.5 Descripción de la dependencia.

El área de aseguramiento se encarga de acompañar y cuidar cada momento de la preparación y entrega de las experiencias, cuidando los detalles del proceso e identificando mejoras que permitan a la empresa evolucionar.

El objetivo del proceso de aseguramiento de CX, es identificar de manera objetiva medible e inmediata las fortalezas y puntos de mejora, tanto en los creadores de experiencia, como en los procesos definidos, que permitan diseñar y ejecutar estrategias de calidad oportunas, efectivas y eficientes que mejoren tanto la satisfacción de los usuarios finales como la del cliente corporativo.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia

Tabla 1

Matriz DOFA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Gran capacidad de liquidez económica lo que facilita las inversiones de capital. 2. Experiencia en la creación de soluciones. 3. Cumplimiento de la normatividad legal con el medio ambiente y el impacto ambiental. 4. Enfoque en el servicio del usuario, generando servicio satisfactorio y eficaz. 5. Cantidad suficiente de colaboradores 6. Excelente clima laboral 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de automatización en diversos procesos. 2. Comunicación lenta entre los colaboradores del área debido a la modalidad de trabajo 3. Dificultad para auditar todas las llamadas. 4. Poco análisis en los informes presentados
		OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad de penetrar en diversos mercados (sector público y privado) llegando a todo el país. 2. Ampliación de mercados por medio de la creación de diversas regionales y a la adquisición de empresas de telecomunicaciones. 3. Automatizar muchos procesos en sus distintas áreas 4. Enfocar sus áreas de forma más analítica que genere información de valor. 6. Implementar nuevas tecnologías en 		<p>F2O2: Aprovechar la experiencia en la creación de soluciones para ampliar mercados a nivel nacional e internacional.</p> <p>F4O1: Fidelización de los clientes y generación de valor agregado.</p> <p>F5O4: Aprovechar la cantidad de colaboradores para fortalecer analíticamente todos los procesos.</p>	<p>D1O3: Evaluar la posibilidad de automatización de diversos procesos en cada una de sus áreas.</p> <p>D4O4: Implementar más análisis en cada informe presentado.</p> <p>D3O6: Aprovechar nuevas tecnologías para facilitar el proceso de auditoría de llamadas.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penetración de capitales extranjeras más poderosas que puedan traer mejores tecnologías y promociones 2. Mayor innovación tecnológica en telecomunicaciones por parte de otras empresas competidoras 3. Nuevas empresas con mejores tarifas y servicios generando inestabilidad en el mercado 4. Crisis económica causada por la pandemia 	<p>F1A2: Aprovechar la gran liquidez de la empresa para invertir en nuevas tecnologías y estar a la par de la competencia.</p> <p>F5A4: Utilizar la experiencia en el servicio para competir con empresas con mejores tarifas.</p>	<p>D1A2: Realizar benchmarking de otras compañías que tengan gran innovación y fortalecer la automatización de procesos.</p> <p>D3A2: Realizar benchmarking de otras compañías que tengan gran innovación y conocer maneras eficientes de auditar mayor cantidad llamadas.</p>	

Nota. Datos tomados de (Emtelco CX & BPO, 2021)

1.2.1 Planteamiento del problema.

La empresa Emtelco S.A.S se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, con varias sedes en la ciudad, contando además con sedes en ciudades como Bogotá, Barranquilla, entre otras; la cual tiene como objetivo “el cocrear la experiencia del servicio a través de la generación de momentos memorables que impactan en la lealtad y la satisfacción de los usuarios.” (Emtelco CX & BPO, 2021)

Cuenta con “un talento humano motivado al logro y una infraestructura física y tecnológica capaz de soportar las actividades conexas de su negocio, siendo esta parte fundamental para cerrar el ciclo de relacionamiento y generar experiencias memorables.” (Emtelco CX & BPO, 2021)

En ese orden de ideas, siendo Emtelco una empresa que maneja una gran variedad de procesos requiere implementar acciones en todas sus áreas, que le permitan cumplir con su objetivo principal que es enamorar personas y marcas. El área de aseguramiento CX es la encargada de acompañar y cuidar cada momento de la preparación y entrega de las experiencias. Dicha área tiene varias funciones y maneja diversos procesos que para los líderes de área es imposible cumplir a cabalidad, por lo que se ven forzados a delegar funciones para el logro de las expectativas y objetivos planteados por la dependencia. En muchos casos, dicha delegación recae en personal administrativo externo, circunstancia que, aunque muchas veces, agiliza y acelera los procesos de auditoría y monitoreo de la creación de experiencia, puede en otras dificultar los procesos del área.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general

Implementar actividades que permitan fortalecer el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.

1.3.2 Objetivos específicos

Elaborar un diagnóstico de los procesos implementados y las actividades desarrolladas en el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.

Evaluar el cumplimiento de las estrategias de fortalecimiento del área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.

Realizar un seguimiento operativo respecto a información del personal de área y manejo de información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

Descripción de las actividades

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos
Implementar actividades que permitan fortalecer el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.	Elaborar un diagnóstico de los procesos implementados y las actividades desarrolladas en el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración y revisión del reporte de los clientes que diariamente tiene la empresa. ✓ Elaboración y revisión del reporte de monitoreo por pantalla. ✓ Elaboración y revisión del informe de clientes VOC (Tigo New) ✓ Elaboración de informe de clientes propios
	Evaluar el cumplimiento de las estrategias de fortalecimiento del área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar base de datos ✓ Auditar las llamadas realizadas ✓ Verificar el porcentaje de cumplimiento de las metas asignadas por líder de operación
	Realizar un seguimiento operativo respecto a información del personal de área y manejo de información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el cumplimiento de los horarios asignados al personal del área. ✓ Ejecutar estrategias de valor agregado social con el personal del área.

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Enfoque conceptual.

2.1.1 Empresa.

Es de vital importancia para el desarrollo del presente trabajo ponerse en contexto de lo que es empresa y los factores que hacen parte de la ella, es así, como nos adentramos un poco en la definición de la misma.

Según la definición del código de comercio en su artículo 25 define empresa como “toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.” (Código de comercio de Colombia, 2018).

Teniendo en cuenta esta definición, también es preciso afirmar que existen diferentes tipos de empresa según actividad, dentro de los cuales podemos mencionar las empresas del sector primario, secundario y terciario.

2.1.1.1 Tipos de empresa según su actividad.

2.1.1.1.1 Empresas del sector primario. En esta categoría se encuentran las empresas que se especializan en la obtención de materias primas a partir de elementos naturales como agua, minerales y aceites para producir nuevos productos necesarios para la vida diaria, o aquellas que se especializan en productos alimenticios para el consumo humano. (Tasa, 2019)

Algunas de las principales actividades de este sector se relacionan con la agricultura, la ganadería, la pesca y la minería. Pese a que algunos autores colocan la minería como parte del sector secundario, generalmente se considera una actividad del primario.

2.1.1.1.2 Empresas del sector secundario. Cuando se habla de sector secundario se hace referencia a aquellas empresas que se encargan de procesar la materia prima que fue extraída por el sector primario anteriormente mencionado.

Una de sus múltiples actividades es la celebración de contratos con empresas mineras, quienes adquieren los materiales antes mencionados que serán procesados mediante diversas técnicas para obtener nuevos productos o servicios que serán distribuidos a la población en general. (Tasa, 2019)

2.1.1.1.3 Empresas del sector terciario. También conocida como empresas de servicios, son los encargados de desarrollar servicios que no requieren la intervención de materias primas, ya que solo se requieren habilidades físicas o intelectuales para dar cumplimiento a este rol. Dicho de otra manera, es una actividad económica dedicada a satisfacer las necesidades de la población en general. Ya sea en países desarrollados o subdesarrollados, este sector de actividad es uno de los sectores más competitivos del mundo. (Tasa, 2019)

En la actividad del sector terciario se pueden encontrar:

- **Transporte:** Encargado de la movilización de productos o personas a lo largo del país, como lo son el transporte público o privado.

- **Turismo:** Encargado de todas las actividades nacionales o internacionales como las visitas guiadas.
- **Educación:** Encargada del desarrollo lógico, artístico u otros tipos de inteligencias de niños, adolescentes, jóvenes y adultos a través de la enseñanza presencial o virtual.
- **Salud:** Encargada de prestar servicios para la mejora de la salud física o mental.
- **Finanzas y seguros:** Encargado de ofrecer las mejores prestaciones financieras para su dinero.
- **Contact Center:** Son servicios especializados que se encargan de atender a los usuarios finales de sus clientes.

2.1.1.2 Estructura orgánica de las empresas. Cada empresa, sin importar el sector al que pertenezca tiene una estructura orgánica y funcional, la cual funciona como una herramienta de gestión que permite definir con claridad las distintas funciones de cada una las unidades administrativas de las organizaciones. Esta estructura orgánica permite el cumplimiento de los objetivos institucionales y una mejor coordinación y utilización de los recursos tanto físicos como intelectuales.

Es común que las empresas se dividan en áreas o departamentos, que desarrollan actividades específicas, dentro de las cuales las más comunes son: área marketing, contabilidad, recursos humanos, producción y dirección, sin embargo dependiendo el tipo de empresa o el tamaño de la misma es posible que cuente con otras áreas como innovación, tecnología, servicio al cliente.

Haciendo énfasis es esta última es importante mencionar que para algunas empresas es de vital importancia verificar o auditar que el servicio prestado por la empresa es el correcto, esto con el fin de fidelizar a sus clientes.

2.1.1.2.1 Área de aseguramiento. En concordancia con lo planteado anteriormente se afirma que para algunas empresas que pertenecen al sector terciario o de servicios, es de gran relevancia supervisar el servicio mediante el acompañamiento y cuidado de cada momento en la entrega de las experiencias, cuidando los detalles del proceso e identificando mejoras que permitan a la empresa evolucionar.

El objetivo principal de esta área es identificar de manera objetiva medible e inmediata las fortalezas y puntos de mejora en los procesos definidos, que permitan diseñar y ejecutar estrategias de calidad oportunas, efectivas y eficientes que mejoren la satisfacción de los clientes.

2.1.1.2.2 Auditoria. En otras palabras, lo descrito anteriormente se resume en una auditoria, la cual según diferentes autores lo describen como “una auditoría, en el contexto de la economía y el mundo empresarial, es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización con el ánimo de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades” (Galán, 2020, pág. 1).

2.1.1.3 Objeto social. Es común que las personas creen que el objeto social es igual a la razón social de la empresa, sin embargo, son términos bastante diferentes, ya que la razón social hace referencia al nombre mercantil con el que se registra la empresa en la cámara de comercio,

mientras que el objeto social no es más expresión de las actividades a la que se va a dedicar la empresa, es decir, su objetivo.

2.1.1.3.1 Contact center. Es un centro de contacto, también conocido como centros de interacción con el cliente, es decir, una instalación u oficina centralizada cuya finalidad es recopilar la mayor cantidad de llamadas por teléfono u otros canales (como chat, correo electrónico, mensajería de texto, redes sociales, etc.). Sus métodos de trabajo permiten a la empresa comunicarse permanentemente con sus clientes a través de los canales anteriores, todo esto con la finalidad de asegurar un apropiado servicio. (CCM, 2019)

El Contact Center es considerado la evolución del Call Center tradicional, cuya diferencia principal radica en su funcionalidad, es decir, mientras que el Call Center se basa exclusivamente en canales telefónicos, el Contact Center integra otros canales como chat, redes sociales, SMS, etc. Además, los Contact Center modernos, incorporan el uso de nuevas tecnologías como Text To speech, Chatbots, Speech Analytics, entre otras, con la finalidad, aparte de mejorar la productividad en las actividades a realizar, es brindar mejores experiencias en el servicio para los clientes y usuarios. Si bien el canal telefónico sigue siendo el más relevante en la actualidad, en lo que respecta a PQRS, cada día crecen nuevos canales digitales, especialmente entre los jóvenes más familiarizados con las tecnologías utilizadas en los teléfonos inteligentes y las redes sociales. (Walter Bridge, 2019) Tomado de (Galán, 2020).

2.1.2 Fortalecimiento administrativo.

El fortalecimiento administrativo consiste en brindar un apoyo en las actividades administrativas que permitan reforzar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, este fortalecimiento se puede hacer mediante acciones simples que parecen irrelevantes, pero que a largo plazo generan un impacto en agilidad y efectividad en los resultados de carácter administrativo de una empresa. A su vez, puede que estas acciones no parezcan tan simples y por el contrario creen un impacto notable en los resultados empresariales.

2.1.2.1 Finalidad del fortalecimiento administrativo. Es posible que el fortalecimiento administrativo tenga distintas finalidades dependiendo de las actividades que se lleven a cabo, pero en general todas las acciones realizadas conllevan a mejorar la efectividad de los procesos, enfocándose en controlar y supervisar el cumplimiento de las estrategias planteadas por cada área, y el avance de las metas estipuladas para mes. Cada estrategia se hace con el fin de mejorar la experiencia al cliente o también conocido como Customer experience.

2.1.2.1.1 Customer Experience. “El Customer Experience o Experiencia de Cliente es el recuerdo que se genera en la mente del consumidor como consecuencia de su relación con la marca.” (DEC, 2019)

El Customer Experience es uno de los lineamientos estratégicos más importantes que tienen en cuenta las empresas. Puede crear valor agregado que permita mejorar las ventas y los datos de los consumidores. Pero no se trata de persuadir a una persona de que compre un producto o servicio, sino de construir una relación entre el consumidor y la marca. (DEC, 2019)

2.1.2.2 Etapas del fortalecimiento. Para cumplir con el fortalecimiento, se plantean ciertas etapas que, dependiendo el área, el enfoque o los resultados esperados pueden variar en cuenta a su número y forma. Se planean unas etapas que conllevan al cumplimiento de los objetivos de las partes interesadas, las cuales son:

1. Elaborar un diagnóstico de los procesos implementados y las actividades desarrolladas en el área.
2. Evaluar el cumplimiento de las estrategias de fortalecimiento del área.
3. Realizar un seguimiento operativo respecto a información del personal de área y manejo de información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares.

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Constitución política de Colombia.

La constitución política de Colombia o también llamada carta magna incluye como derechos de los ciudadanos las actividades económicas, como lo menciona en el artículo 33:

Artículo 33. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley,

impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Dentro de esta constitución se reconoce también el derecho de los ciudadanos a tener propiedad privada, como por ejemplo las empresas, así lo menciona en el artículo 58:

Artículo 58. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa-administrativa, incluso respecto del precio. (Constitución Política de Colombia, 1991)

2.2.3 Decreto 2808 de 2000.

Existen también decretos que amparan la creación de empresas dedicadas a prestar servicios que faciliten la vida de los demás ciudadanos, es así como en el artículo 1 del decreto 2808 del 2000 se menciona:

Artículo 1. Autorízase la constitución de la sociedad de economía mixta de segundo grado y de orden nacional, cuyo objeto principal será la prestación de los productos y servicios de telecomunicaciones propios de un centro de atención telefónico, "Call Center", con cubrimiento nacional e internacional, con la intervención, en condición de accionistas, de las empresas de telecomunicaciones cuyos nombres se indican en la parte motiva del presente decreto. (Congreso de la República , 2000)

2.2.4 Ley 80 de 1993

Artículo 33. - De la Concesión de los Servicios y de las Actividades de Telecomunicaciones. Se entiende por actividad de telecomunicaciones el establecimiento de una red de telecomunicaciones, para uso particular y exclusivo, a fin de satisfacer necesidades privadas de telecomunicaciones, y sin conexión a las redes conmutadas del Estado o a otras redes privadas de telecomunicaciones. Para todos los efectos legales las actividades de telecomunicaciones se asimilan a servicios privados.

Se entiende por servicios de telecomunicaciones aquellos que son prestados por personas jurídicas, públicas o privadas, debidamente constituidas en Colombia, con o sin ánimo de

lucro, con el fin de satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones a terceros, dentro del territorio nacional o en conexión con el exterior. (Congreso de la República de Colombia, 1993)

2.2.5 ISO 9001 1994.

La norma Internacional ISO 9001 está enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC). Esta norma se ha convertido desde el año 2002 en un referente de la calidad a nivel mundial con más de Un millón de empresas certificadas.

En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos de Un Sistema de gestión de la calidad, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada. El certificado ISO 9001 es el certificado ISO más común y mejor reconocido a nivel general. (Normas ISO, 2020)

2.2.6 Acuerdo 051 del 13 de septiembre de 2021.

Artículo 142. El estudiante podrá optar por una de las siguientes modalidades del trabajo de grado.

2. Proyecto de Extensión.

f. Pasantía: Rotación o permanencia del estudiante en una comunidad o institución, en la cual, bajo la dirección de un profesional experto en el área de trabajo, realiza actividades

propias de la profesión, adquiriendo destrezas y aprendizajes que complementan su formación. (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2019)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

Para la presentación de resultados se tendrá en cuenta cada uno de los objetivos específicos planteados anteriormente relacionándolos con cada una de las actividades planteadas, con la finalidad de ir de lo general a lo particular.

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Elaborar un diagnóstico de los procesos implementados y las actividades desarrolladas en el área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.

3.1.1.1 Elaboración del reporte de los registros de monitoreos. El reporte antes mencionado es una recopilación de documentos en los cuales se registran los monitoreos realizados a ciertos clientes en específico a lo largo del mes, esto con el fin de llevar un seguimiento y control del servicio prestado en el área de aseguramiento.

El informe consiste en ingresar a la plataforma oficial del área de aseguramiento CX de la empresa, llamada SIMON y exportar los registros de monitoreos de llamadas de los clientes con corte al día anterior, es decir, desde el día uno del mes hasta el día anterior al que se realiza este reporte, todo estos exportes se organizan por su nombre en una carpeta y posteriormente se suben a una ruta indicada para su utilización por otras personas del área.

Este reporte se realiza todos los días y se debe entregar a primera hora, la finalidad principal es poder llevar un acumulado diario de estos reportes que a fin de mes se presentan en un informe final por otras personas del área.

Figura 2.

Exporte diario

Por favor seleccione el informe a exportar

Detalle por programa

Por favor ingrese los siguientes datos para poder exportar

Cliente: COMFAMA

Programas: AGENCIA DE EMPLEO (Guía Comfama Agencia de empleo)

Fecha Inicial: 2021-11-01

Fecha Final: 2021-11-20

Dependientes de dimensionamientos

EXPORTAR

Consolidado por programa

Acumulado

Monitoreos eliminados

Retroalimentaciones

Notificaciones

Nota. Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

3.1.1.2 Elaboración y revisión del reporte de monitoreo por pantalla. El área de aseguramiento se encarga de realizar monitoreos de las llamadas atendidas por los creadores de experiencia (asesores), algunos de estos monitoreos se realizan solamente por audio, es decir, escuchando la grabación de la llamada, sin embargo, hay otros tipos de monitoreos los cuales consisten en verificar el paso a paso de la asesoría haciendo un “monitoreo por pantalla”, es

decir, viendo lo que el creador de experiencia va desarrollando en su equipo como solución a la situación que presenta el cliente.

Este reporte consiste en descargar de la plataforma SIMON la sábana (documento Excel) de los registros de monitoreos de las llamadas de algunos clientes y programas en específico, posteriormente se verifica en cada sábana mediante el uso de un filtro cuántos monitoreos por pantalla se realizaron en lo que va del mes y los resultados hallados se ubican en una tabla que luego es enviada por correo a los líderes que tienen a cargo esos clientes para que así ellos lleven el control de los monitoreos realizados.

Figura 3.

Monitoreos por pantalla

De: MARÍA ALEJANDRA DÍAZ FLOREZ
 Para: ANA MARÍA MONTOYA CANO; LAURA MORAN GUTIERREZ; LAURENT JULIETH ARBOLEDA HERNANDEZ; PABLO MUNOZ MOSCOSO
 CC: LUIS ALBERTO JACOME CIANCI
 Asunto: Monitoreos por pantalla

Buenos días.

A continuación el reporte de monitores por pantalla con corte al 12 de octubre de 2021.

Tipo Evaluación	Monitoreo por pantalla	Cantidad Monitoreos
SERVICIO AL CLIENTE NACIONAL	SI	5
SOPORTE TECNICO NUAC	NO	0
CMV-Informe general	NO	0
Chat une	SI	2
SEGUNDO NIVEL HGRS NUAC V5	NO	0

Quedo atenta a cualquier observación.

¡Feliz día!

Maria Alejandra Diaz Florez
 Practicante Aseguramiento CX
 Celular: 3223771314
 Calle 14 N° 529 – 174
 E-mail: maria.diaz@emtelco.com.co
 Medellín – Colombia

Nota: Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

3.1.1.3 Elaboración y revisión del informe de clientes VOC (Tigo new). En cada área de la empresa, es importante llevar a cabo un seguimiento al trabajo realizado por los colaboradores, es por eso que se hace necesario llevar un control de los monitoreos realizados por cada colaborador en el transcurso del mes. Es relevante mencionar que cada colaborador tiene a cargo uno o unos clientes en específico y es por eso que se hace el seguimiento por clientes.

El informe consiste en exportar los registros de monitoreos de llamadas del cliente Tigo de la plataforma Apolo, posteriormente esta información es ajustada en una tabla dinámica en la que es posible observar cuantos monitoreos ha realizado cada técnico del área para ese cliente en específico, esto con la finalidad de que cada líder tenga claridad de cuantos monitoreos han realizado cada uno de los técnicos que tienen a cargo.

Figura 4 .

Informe VOC



Nota. Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

3.1.1.4 Elaboración de informe de clientes propios. La empresa maneja una plataforma en la que se almacenan los registros de llamadas de cada cliente, con el fin de tener información disponible sobre las llamadas en el momento que sea necesaria.

El informe de clientes propios consiste en descargar de la plataforma Apolo el exporte de registros de monitoreos realizados a cada uno de los clientes de la empresa, posteriormente se organizan todos los registros en un documento Excel, que finalmente se muestran en un resumen en una dinámica.

Este informe se hace semanalmente para llevar un control y registro de los monitoreos llevados a cabo por cada técnico, así mismo se registran los comentarios del usuario para la posterior verificación del servicio prestado. Es decir, se tiene en cuenta la si la emoción final del cliente fue positiva o negativa, para constatar si el creador de experiencia dio solución o no a la inconformidad del cliente.

Figura 5.

Informe de clientes propios.

CLIENTES PROPIOS				
cant.	Login del tecnico	ID	Comentarios del cliente	Total
	agutimor	DJP21VMAVH6S	Ese vuelo está carísimo para	1
		DJP21VMAVH6S	Necesitamos viajar el próxim	1
		DJP21VMAVH6S	Yo llamo prácticamente tod	1
		MMPQJHN26T2C	Ya he radicado dos veces el c	1
		MMPQJHN26T2C	Yo vengo detrás de esto hace	1
	dtabares	ID-000010610016	Últimamente habido tanto p	1
		ID-000011182716	0000111827163387682031482	1
		ID-000010724716	Estamos haciendo un escal	1
		ID-000010078116	0000100781163379670360486	1
		ID-000010785416	Desde el 15 de septiembre f	1
		ID-000010974016	Lo que pasa niña es que des	1
		ID-000011415116	ya tengo varios días que ter	1
		ID-000010186216	Me siento muy agradecido c	1
		ID-000010002316	Qué servicio tan pésimo oí	1
		ID-000011317516	En el barrio Uraba hay tres c	1
		ID-000011446716	Aquí es frecuente el proble	1
		ID-000010834616	Pero entonces, eso por qué	1
		ID-000010901716	Me cansé de estar pagando	1
		ID-000011322116	Yo estaba programado para	1
	lhincgom	4DBP3LMSUD6Q	...ayer hice una llamada par	1
		4DBP3LMSUD6Q	...es que el mes pasado me	1
		4DBP3LMSUD6Q	...lo que pasa es que tengo	1
		4DBP3LMSUD6Q	...soy un proveedor de Caru	1
		4DBP3LMSUD6Q	...lo que pasa es que estoy t	1
		4DBP3LMSUD6Q	...estoy tratando de que me	1
		4DBP3LMSUD6Q	El 15 de julio se hizo la com	1
		4DBP3LMSUD6Q	Tengo un PQR y llevo como	1
		4DBP3LMSUD6Q	Ya es mucho tiempo y yo ne	1
		4DBP3LMSUD6Q	Yo hice una compra hace m	1
		4DBP3LMSUD6Q	Ay sí, porque qué cosa, por	1
		4DBP3LMSUD6Q	Va a nacer mi bebe y necesi	1
		4DBP3LMSUD6Q	Son demasiados lentos, est	1

Cliente

ÉXITO

CAMARA DE COME...

CENS

CFA

CHEC

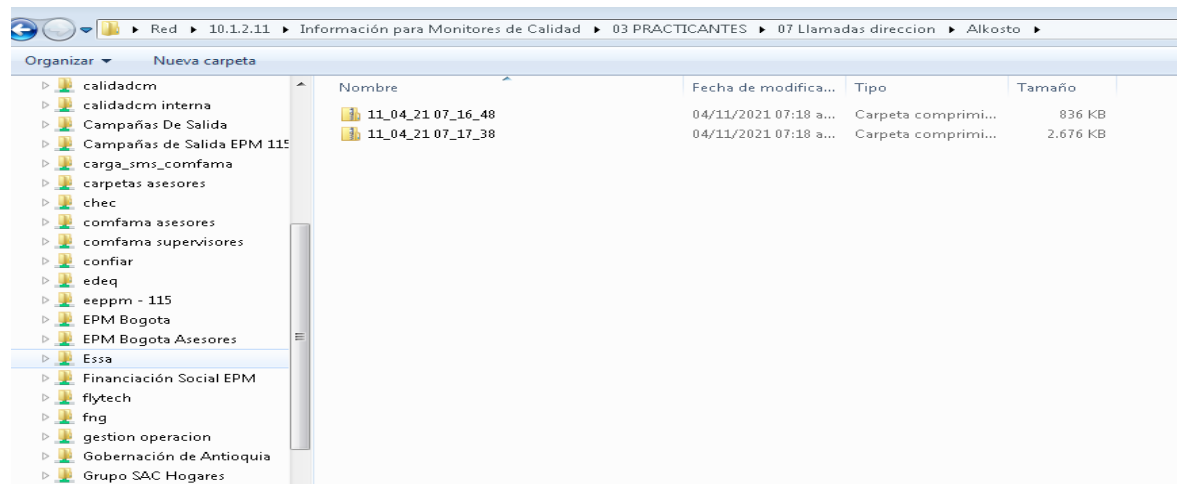
COMFAMA

CONFIAR

EPM

Nota: Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

3.1.1.5 Llamadas. Diariamente se almacenan en una base de datos dos llamadas por cliente, esto con el fin de hacer un monitoreo rápido al servicio que presta la empresa, es por eso que todos los días se descargan de la plataforma SpeechMiner o WFO dos llamadas por cada cliente, esas llamadas se suben a una ruta para la posterior utilización por los líderes del área.

Figura 6.*Ruta de llamadas*

Nota. Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

Para gestionar la experiencia del cliente, se diseñó e implementó una sólida estrategia que permitió conocer la experiencia actual de cada cliente y así poder visibilizar la experiencia que la empresa Emtelco S.A.S. concibe como objetivo. En el diagnóstico, se consideraron aspectos como el comportamiento de cada cliente a la hora de adquirir los servicios ofertados, su perfil y todas aquellas características que puedan influir en su experiencia.

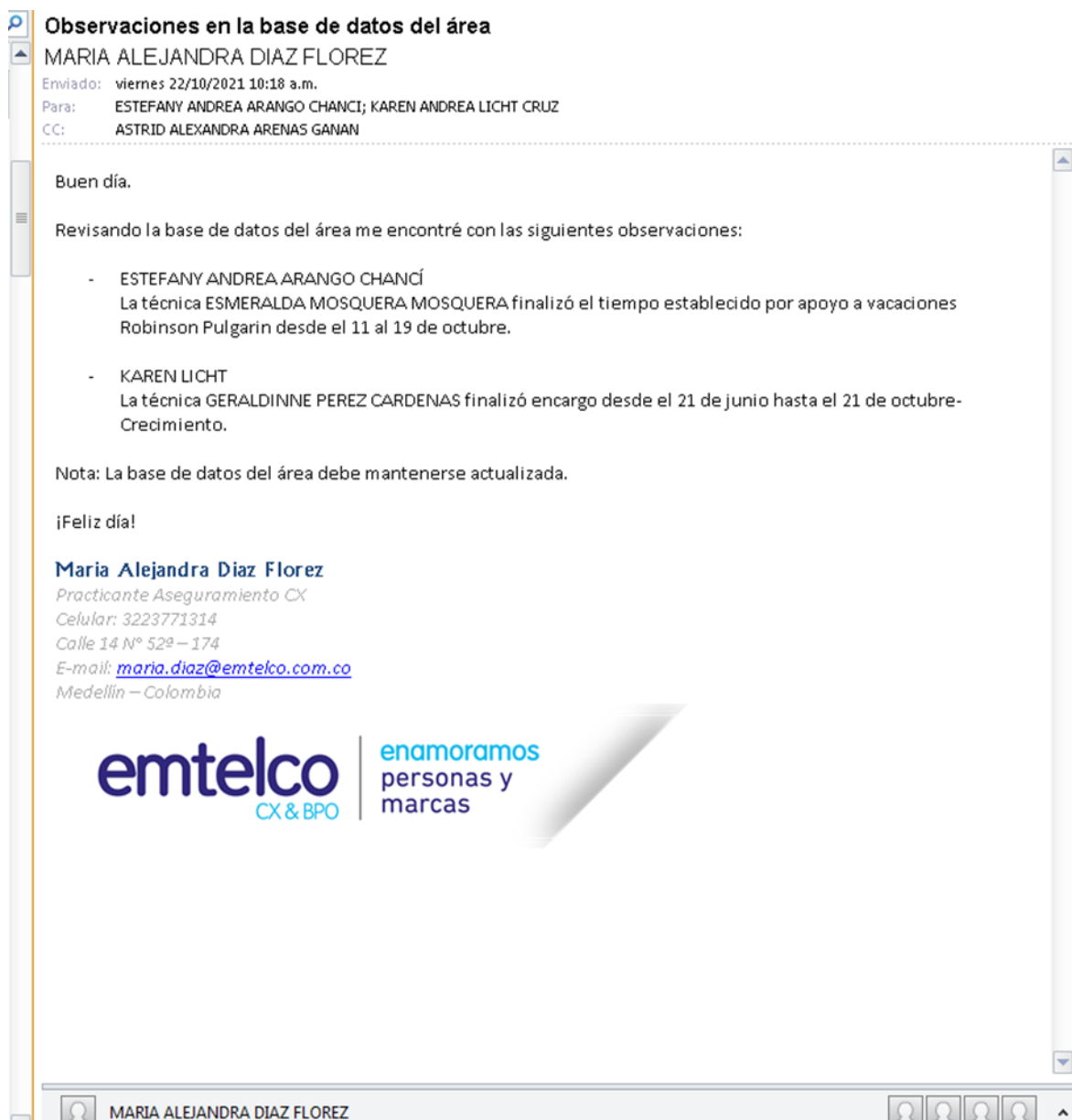
En relación con las preferencias de los clientes, se pudo evidenciar que el área de CX de la Empresa Emtelco S.A.S., existe un conocimiento de las preferencias de los mismos. Falta perfeccionar algunos de los procesos implementados, de forma tal que el área de CX pueda usar la información de los mismos para fortalecer la comprensión de sus necesidades. Ello permitirá reconocer sus expectativas en cada uno de los momentos en los que la relación entre ellos y la

empresa se activa. Por otro lado, se evidenció la existencia de un protocolo para informar a cada cliente el tiempo que requiere para que pueda alcanzar la meta esperada.

Finalmente, se pudo constatar que algunos de los empleados que forman parte del área de CX deben mejorar la forma como responde a las necesidades de los clientes en algunas situaciones críticas.

3.1.2 Evaluar el cumplimiento de las estrategias de fortalecimiento del área de aseguramiento (CX) en la empresa Emtelco S.A.S, de la ciudad de Medellín, Colombia.

3.1.2.1 Supervisar base de datos. El área de aseguramiento Cx maneja una base de datos en la cual reposa información sobre los técnicos del área; como el tipo de vinculación, los clientes que tienen a cargo, fecha de cumpleaños, el líder de cada técnico y demás observaciones, la finalidad de esta actividad es revisar que todos los datos estén completos y que los técnicos que están vinculados como “apoyo” o “encargo” tengan definido fecha de inicio y fecha de finalización de dicho apoyo o encargo y en llegado caso que alguno ya haya cumplido con el tiempo estipulado se hace una alerta al líder para que este actualice la información. La alerta es enviada vía correo electrónico como se puede ver en la figura que se muestra a continuación:

Figura 7.*Revisión base de datos*

Nota. Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

Figura 8.

Base de datos del área.

Usuario	Cédula	Nombre Completo	Fecha de Cumplimiento	Oficial / Apoyo	LIDER A/CX	Direccion de operacion	Cliente a Cargo	Ciudad	Sede
egonzalr	15370130	EDGAR ANDRES GONZALEZ RUIZ	10/08/1984	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	CENS-COMFAMA ENCO	MEDELLIN	HOME OFFICE
xmimroy	32255766	XIMENA MARIA MONROY ESPEJO	27/05/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	CONFIAIR	MEDELLIN	HOME OFFICE
acasg	43190027	ANA MARIA CASTRILLON GALEANO	16/09/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	COMFAMA	MEDELLIN	HOME OFFICE
mhangaj	1128442860	MONICA LORENA TANGARIFE CORTIQUERO	03/02/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	COMFAMA	MEDELLIN	HOME OFFICE
yagur	1128458273	YURIANI AGUDELO RESTREPO	16/11/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	LINEA DIRECTA	MEDELLIN	HOME OFFICE
mbaena	43183438	MELISSA MARIA BAENA GALLO	08/07/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	TERA - COMFAMA - CC	MEDELLIN	HOME OFFICE
cervian	48609190	CLAUDIA PATRICIA VERGARA VIANA	10/11/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	COMFAMA	MEDELLIN	HOME OFFICE
larroya	1017153512	LEIDY XIMARA ARROYO PALACIOS	19/05/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	COMFAMA	MEDELLIN	HOME OFFICE
Aarbolha	1116258041	ANDREA CAROLINA ARBOLEDA HERNANDEZ	30/05/2021	Oficial	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	COMFAMA	MEDELLIN	HOME OFFICE
lechflor	1216721102	Leidy Laura Echevarria Florez	12/06/2021	Encargo	ANA MARIA MONTOYA CANO	JENTES PROPIOS Medell	DELLIN-Camara de ob	MEDELLIN	HOME OFFICE
amelolar	1122452299	ANDRÉS FELIPE MELO OLARTE	19/09/1994	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	COMPENSAR	BOGOTÁ	ELDORADO
avasquen	1020824222	ANDRÉS FELIPE VÁSQUEZ NAÑEZ	22/01/2021	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
agomhern	1233496556	ANDRÉY MAURICIO GÓMEZ HERNÁNDEZ	30/04/1998	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	KERALTY	BOGOTÁ	ELDORADO
anopec	1030691618	ANGELA NOPE CAMELO	01/11/1998	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
asastofa	1023927543	ANGIE NATALIA SASTOQUE FONTECHA		Encargo	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
borttang	1013673786	BRYAN ESTEBAN GRIJALBA RANGEL		Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
garciasa	1233905633	CLAUDIA DAHMANN GARCIA ORDOÑEZ	14/04/1999	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
ogomepa	1014285379	CYNTHIA LIZBETH GÓMEZ PALENCIA	28/01/1997	Encargo	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
dbecocu	1019067730	DANIEL STIVEN BECERRA CUBIDES	06/02/1992	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
dsotanc	1026303076	DAYANNA LIZETH SOTELO SÁNCHEZ	09/09/1998	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
dporlave	1056782485	DIANA CAROLINA PORRAS LAVERDE	29/05/1995	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
frapodr	1099436385	FRANKLIN JAVIER JUNIOR SEPULVEDA RODRIGUEZ	25/02/1991	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
gduart	1030647661	GERALDINE DUARTE VALDERAMA	29/06/1999	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
lacosta	1011133872	INGRID JULIETH ACOSTA DIAZ	24/08/1991	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
jbaquina	1012386338	JENIFER PAOLA BAQUERO LINARES	22/02/1992	Encargo	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
jpaborno	1012444323	JENNY ALEJANDRA PABON MORALES	28/06/1997	Encargo	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
jpenapen	1016046976	JUDY ANDREA PEÑA PEÑA	30/02/1994	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
jrodjag	1018452796	JULIETH PATRICIA PRADA GARCIA	04/07/1992	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
Jrodbar	1007080159	JULITZA DEL VALLE RODRIGUEZ	29/06/2021	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
ksandovv	1016063893	KAREN VIVIANA SANDOVAL VELASQUEZ	13/02/1994	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
kherrmur	1012432651	KEVIN ANDRES HERNANDEZ MURILLO	10/06/1996	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
kbaceman	1011616273	KEVIN STIVEN BECERRA NAÑEZ	02/03/1996	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
lmasand	1014231770	LUIS MIGUEL MARTINEZ SANDOVAL	02/02/2021	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
mbaouad	1005148929	MAHEL YULIET BAUTISTA CUADROS	24/06/1994	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
mvaescoa	52937718	MARIA ANGELICA VACCA ESCRAPETA	21/08/1985	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO
msarmune	1020817361	MARIA PAULA SARRIA MUÑEVAR	04/07/2021	Oficial	ANDREA CAROLINA SUAREZ VASQUEZ	JENTES PROPIOS BOGOT	JENTES PROPIOS BOGOT	BOGOTÁ	ELDORADO

Nota. Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

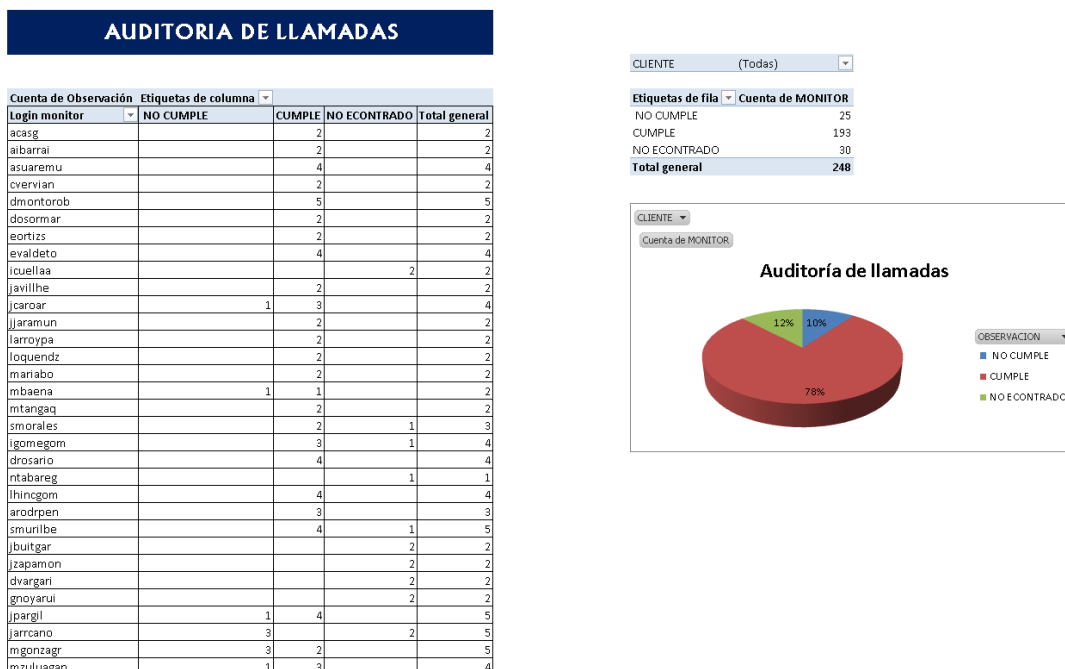
3.1.2.2 Auditar las llamadas realizadas. La auditoría y verificación del cumplimiento eficiente de los procesos es indispensable en el área de aseguramiento, es por esa razón que se lleva a cabo esta actividad, la cual consiste en verificar que la duración de las llamadas que se registran en las plataformas grabadoras de llamadas coincida con el tiempo establecido en la sábana que se descarga de la plataforma SIMON, este informe se va adelantando diariamente, pero se entregan avances semanales.

Lo que se hace es buscar las llamadas por el CALL-ID y verificar la duración de una llamada semanal por cada técnico del área, con el fin de que mensualmente sean cuatro llamadas

por cada técnico, posteriormente se realiza una tabla dinámica donde se resume los técnicos que cumplieron, los que no cumplieron y las llamadas que no fueron encontradas en plataforma.

Figura 9.

Auditoria de llamadas.



Nota. Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

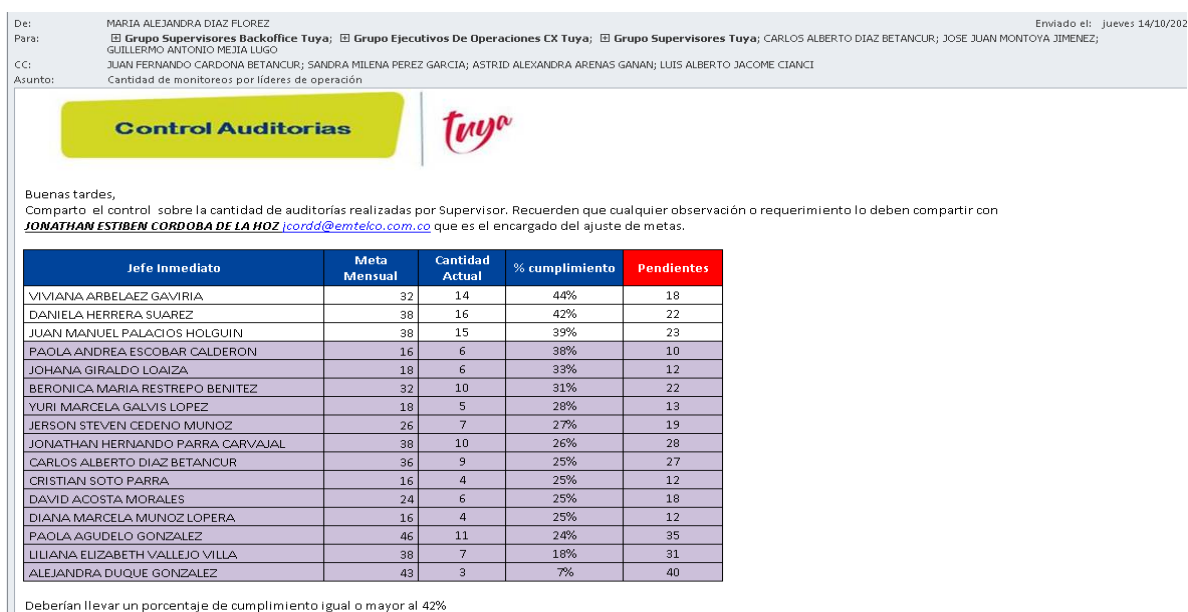
3.1.2.3 Verificar el porcentaje de cumplimiento de las metas asignadas por líder de operación. Dentro del área a cada técnico se le asignan unas metas mensuales de monitoreos para los que tienen a cargo el cliente Tuya, esta meta va variando cada mes y va verificando el cumplimiento de la misma semana tras semana.

En este informe que es realizado dos veces por semana, cada líder tiene unas metas que cumplir relacionadas con los monitoreos que debe llevar a cabo en el transcurso del mes, en este caso se debe exportar de la plataforma SIMON el consolidado de cliente Tuya, y posteriormente resumir la información en una tabla dinámica que donde se pueda analizar cuantos monitoreos ha

realizado cada líder y luego compararla con la meta asignada, esto con el fin de llevar un control de los avances de cada técnico en cuando a los monitoreos o auditorías realizadas con este cliente en específico, para cada día del mes debe llevar un porcentaje de cumplimiento y esos datos son los que se envían por correo de la siguiente manera:

Figura 10.

Cantidad de monitoreos por líder de operación



Nota: Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

Para el fortalecimiento del área de aseguramiento (CX), la empresa Emtelco S.A.S. viene implementando una estrategia que tiene que ver con las bases de datos relacionadas con los técnicos del área; el tipo de vinculación, los clientes que tienen a cargo y otros aspectos relacionados, las llamadas realizadas y la asignación de metas de monitoreo a cada técnico de operaciones.

En virtud de lo anterior, la evaluación de este proceso permitió, en primer lugar, supervisar la base de datos para verificar que toda la información relacionada con los técnicos de operaciones y los clientes a su cargo, estuviera completa. Esta supervisión permitió enviar las alertas tempranas a los líderes de operaciones para que se cerraran algunos procesos, se actualizarán los mismos o se contemplara la vinculación de nuevos técnicos como personal de apoyo o encargo, según fuera la necesidad específica.

En segundo lugar, se auditaron las llamadas realizadas por cada técnico, a fin de evidenciar que la información brindada por estos coincidiera con la estipulada por el líder de operaciones y la registrada en la plataforma SIMON.

Finalmente, se verificó el cumplimiento de las metas asignadas a cada técnico relacionadas con los monitoreos que debe realizar semanalmente. El reporte de dicha auditoría se envió a los líderes de operaciones para que se tomaran las acciones correctivas pertinentes.

3.1.3 Realizar un seguimiento operativo respecto a información del personal de área y manejo de información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares.

3.1.3.1 Verificar el cumplimiento de los horarios asignados al personal del área. En el área de aseguramiento CX cada técnico tiene un horario establecido y debe marcar hora de ingreso y hora de salida, los cuales quedan registrados en un control de ingresos, con el cual es posible verificar si cumple o no cumple con su horario. Mi función es este caso es enlazar la información registrada en el control de ingresos con los turnos establecidos por cada líder, y esta

manera obtener un resumen de llegadas tarde del área, todo esto se hace por medio de la herramienta Excel, el cual facilita el trabajo mediante de fórmulas.

Además de eso, cada líder envía por medio de correo electrónico algunas novedades de los técnicos que por alguna razón justa no pudieron marcar entrada o salida o que se realiza un cambio de turno y esa información es registrada como una observación, lo que hace que en vez de aparecer como llegada tarde, aparezca “con justa causa”.

Por último, se presenta en una tabla dinámica el resumen de toda la información suministrada para que los líderes puedan observar y verificar con su equipo de trabajo las razones de esas llegadas tarde.

Figura 11.

Llegadas tarde del área



Nota: Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

3.1.3.4 Ejecutar estrategias de valor agregado social con el personal del área. Es

importante que cada colaborador del área sienta que es parte fundamental de la empresa, es por eso que el área busca estrategias para hacer sentir especial a cada miembro del equipo de trabajo, una forma de lograr esto es tener presente fechas significativas como lo es el cumpleaños, por tal razón se lleva a cabo esta actividad, la cual consiste en estar al pendiente todos los días de los cumpleaños de los técnicos del área en la base de datos y realizar una E-card de cumpleaños que es enviada a primera hora del día a todos los integrantes del área.

Figura 12.

E-card de cumpleaños



Nota. Esta figura muestra evidencias de actividades realizadas en el transcurso de la pasantía.

El seguimiento operativo relacionado con la información del personal de área y el manejo de la información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares, permitió verificar el nivel de cumplimiento de los horarios asignados a cada uno de los técnicos. La supervisión de los mismos se evidenció en los reportes que semanalmente se enviaron a los líderes de operaciones para que se tomaran los correctivos, en el caso de que fuesen necesarios. Por otro lado, se implementaron varias estrategias para agregar valor social a las actividades del personal adscrito al área de CX. Las mismas, buscaron empoderar a los empleados con sus funciones, fortalecer el sentido de pertenencia para con la empresa y que ello se dieran cuenta de que la empresa Emtelco S.A.S. los reconoce como sujetos de derechos integrales en el ámbito laboral.

Capítulo 4. Diagnostico final

Haciendo una comparativa del diagnóstico inicial con el diagnóstico final de la dependencia en la que se llevó a cabo el proceso de trabajo de grado modalidad pasantía se puede concluir que el aporte del pasante fue significativo para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del área de aseguramiento cx de la empresa Emtelco S.A.S, puesto que cada actividad realizada influía en la agilidad de los procesos, lo que conlleva a una mayor eficiencia.

Una de las actividades más relevantes y que generó un mayor impacto dentro del área fue las auditorias de llamadas, que consistía en comparar la duración de las llamadas que los técnicos plasman en los registros y la duración real de la plataforma grabadora de llamadas, de esta comparación se presentaba un informe mensual, con gráficas y porcentajes que permitían una mayor comprensión de los resultados.

Esta actividad fue iniciada y desarrollada por el pasante con la orientación y guía del jefe inmediato, de esta actividad se sacaron diversos frutos, como lo es un mayor control y seguimiento a la labor realizada por los integrantes del área, ya que los líderes de los técnicos eran notificados de los resultados y ellos hacían un llamado de atención a su grupo de trabajo en llegado caso que hubiese fallas.

Las demás actividades desarrolladas también fueron de gran apoyo para el área ya que se logró un mayor control de cada proceso y una agilidad notoria, según lo retroalimentado por el

jefe inmediato la labor del pasante fue satisfactoria y tanto la empresa como el área se vio beneficiada con el aporte de esta labor.

Conclusiones

Una vez terminadas las actividades de pasantía, se pudo comprobar el cumplimiento a las actividades propuestas en el cronograma de actividades en los tiempos estipulados, que para este caso se realizaban actividades diarias y algunas otras semanales, proceso que se repitió a lo largo de las 16 semanas de pasantía, es importante aclarar que el apoyo de algunos compañeros que siempre estaban dispuestos a solucionar cualquier inquietud, fue de gran ayuda para el desarrollo exitoso de este proceso de culminación de la etapa académica.

Con el desarrollo de este periodo de pasantía se culmina un proceso de mucho aprendizaje en el cual se aplicaron diversos conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera universitaria; conocimientos enfocados principalmente en control de horarios y supervisión del personal y auditorías internas en procesos específicos de la empresa, tanto el estudiante como la empresa se vieron beneficiados de este proceso académico ya que el apoyo administrativo que se brindó permitió agilizar y dinamizar muchos procesos dentro de la organización.

En cuanto a la situación actual de la empresa se puede afirmar que es positiva ya que cada integrante de la organización tiene bien definida sus funciones y existe una excelente retroalimentación entre los compañeros de trabajo ya que muchas funciones van alineadas con las funciones de otros colaboradores.

Aunque el desarrollo del trabajo de grado modalidad pasantía se llevó a cabo de manera virtual se pudo percibir un ambiente laboral sano y dinámico en el que todos los compañeros trabajan en pro a un mismo objetivo general, lo que da pie a una comunicación asertiva que da como resultado un excelente trabajo en equipo.

Como respuesta a los 3 objetivos plasmados inicialmente se puede diagnosticar que para gestionar la experiencia del cliente, se diseñó e implementó una sólida estrategia por parte de la empresa que permitió conocer la experiencia actual de cada cliente y así poder visibilizar la experiencia que la empresa Emtelco S.A.S. concibe como objetivo. En el diagnóstico, se consideraron aspectos como el comportamiento de cada cliente a la hora de adquirir los servicios ofertados, su perfil y todas aquellas características que puedan influir en su experiencia.

Finalmente, se pudo constatar que algunos de los empleados que forman parte del área de CX deben mejorar la forma como responde a las necesidades de los usuarios en algunas situaciones críticas ya que es muy común que algunos queden con cierta inconformidad al terminar la experiencia con Emtelco.

En cuanto al segundo objetivo que consistía en evaluar el cumplimiento de las estrategias implementadas por la empresa se pudo observar que para el fortalecimiento del área de aseguramiento (CX), la empresa Emtelco S.A.S. viene implementando una estrategia que tiene que ver con las bases de datos relacionadas con los técnicos del área; el tipo de vinculación, los clientes que tienen a cargo y otros aspectos relacionados, las llamadas realizadas y la asignación de metas de monitoreo a cada técnico de operaciones.

En virtud de lo anterior, la evaluación de este proceso permitió, en primer lugar, supervisar la base de datos para verificar que toda la información relacionada con los técnicos de operaciones y los clientes a su cargo, estuviera completa. Esta supervisión permitió enviar las alertas tempranas a los líderes de operaciones para que se cerraran algunos procesos y se actualizarán los mismos o se contemplara la vinculación de nuevos técnicos como personal de apoyo o encargo, según fuera la necesidad específica.

En segundo lugar, se auditaron las llamadas realizadas por cada técnico, a fin de evidenciar que la información brindada por estos coincidiera con la estipulada por el líder de operaciones y la registrada en la plataforma SIMON.

Finalmente para dar cumplimiento al tercer y último objetivo se llevó a cabo un seguimiento operativo relacionado con la información del personal de área y el manejo de la información actualizada de estados, ajustes y situaciones particulares, permitió verificar el nivel de cumplimiento de los horarios asignados a cada uno de los técnicos. La supervisión de los mismos se evidenció en los reportes que semanalmente se enviaron a los líderes de operaciones para que se tomaran los correctivos, en el caso de que fuesen necesarios. Por otro lado, se implementaron varias estrategias para agregar valor social a las actividades del personal adscrito al área de CX. Las mismas, buscaron empoderar a los empleados con sus funciones, fortalecer el sentido de pertenencia para con la empresa y que ello se dieran cuenta de que la empresa Emtelco S.A.S. los reconoce como sujetos de derechos integrales en el ámbito laboral.

Recomendaciones

Emtelco al ser una empresa tan grande maneja un número elevado de colaboradores que a su vez tienen a cargo diversas actividades se dificulta el hecho de supervisar el cumplimiento de todas las labores asignada, pese a eso el jefe inmediato siempre intentó estar atento a solucionar todos los imprevistos que se presentaron y dar nuevas indicaciones en caso de ser necesario.

Como se mencionó anteriormente, el desarrollo de la pasantía se realizó bajo modalidad virtual lo que por diversos motivos puede llegar a complicar ciertos procesos debido al tipo de comunicación que se maneja, pero afortunadamente la empresa cuenta con muchas herramientas y equipos que facilitaron dicho proceso.

Como sugerencia o recomendación a la empresa, para futuros procesos con practicantes o pasantes se sugiere que el trabajo no se realice por medio de un equipo remoto sino, que toda la información se maneje en el computador local, esto debido a que al establecer una conexión remota muchas veces el equipo se pone lento y hace que tome mucho más tiempo realizar una actividad. Se sugiere también que el equipo en el cual se maneje toda la información cuente con un Windows más actualizado ya que la versión 7 está quedando un poco obsoleta.

Por otro lado, es muy importante que al iniciar esta etapa de práctica se le dé una inducción mucho más completa y detallada al estudiante sobre cómo y para qué se realizan cada una de las actividades, esto debido a que cuando se dio inicio a este proceso se hizo un empalme, pero en dicho empalme no quedó claro el para qué se realizaban muchas actividades, que al

inicio dificultó este proceso, pero que afortunadamente con el tiempo se logró ir comprendiendo cada labor realizada.

Referencias

- CCM. (29 de 05 de 2019). *Call Center de México*. Obtenido de Call Center de México:
<https://www.callcentermexico.com.mx/blog/que-es-un-contact-center-y-como-impacta-al-crecimiento-de-tu-negocio>
- Código de comercio de Colombia. (2018). Obtenido de
<file:///C:/Users/mdiazflor/Downloads/Codigo%20Comercio.pdf>
- Congreso de la República . (29 de 12 de 2000). Obtenido de
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=67111
- Congreso de la República de Colombia. (08 de 10 de 1993). Obtenido de
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=304
- Constitución Política de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. En *Constitución Política de Colombia* (pág. Art. 333).
- DEC. (20 de 05 de 2019). *Asociación para el desarrollo de la experiencia al cliente*. Obtenido de Asociación para el desarrollo de la experiencia al cliente: <https://asociaciondec.org/blog-dec/que-es-el-customer-experience/38130/>
- El Empleo. (2021). Obtenido de <https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/emtelco/compania>
- Emtelco CX & BPO. (2018). *Emtelco CX & BPO*. Obtenido de Emtelco CX & BPO:
https://www.emtelco.com.co/sites/default/files/2018-04/Modelo%20de%20gobierno%20emtelco_1.pdf
- Emtelco CX & BPO. (2021). *Emtelco CX & BPO*. Obtenido de Emtelco CX & BPO:
<https://emtelco.com.co/acerca-de-emtelco/>

Galán, J. S. (07 de 06 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/auditoria.htm>

Normas ISO. (2020). *Normas ISO*. Obtenido de Normas ISO: <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>

Tasa. (16 de 09 de 2019). *Tasa*. Obtenido de Tasa: <https://www.tasa.com.co/como-se-clasifica-una-empresa-segun-su-actividad/>

Walter Bridge. (16 de 09 de 2019). *Walter Bridge*. Obtenido de Walter Bridge:
<https://www.walterbridge.com/cual-es-la-diferencia-entre-un-call-center-y-un-contact-center/>

Apéndices

Apndice A. Evidencia fotográfica de teletrabajo

Apendice B. Carnet empresarial