

INFORME PLAN DE MEJORAMIENTO

AVILA PEDRAZA ANGIE PAOLA

HERNANDO ESPITIA LOPEZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (CURRÍCULO INTEGRADO)

BOGOTÁ

2021

Resumen

El presente informe tiene como objetivo analizar una situación para mejorar a partir de las funciones desarrolladas, y así proponer un plan que aporte una solución valiosa, a través de una observación general de la empresa ,conociendo datos destacables y analizando las necesidades latentes del área, en donde se destaca reforzar la gestión en las solicitudes de los usuarios internos, es decir, aportar a la atención hacia el colaborador, aprovechando los recursos que existen por medio de programas y aplicaciones que suplan algunos requerimiento comunes, los cuales brindan múltiples beneficios, por medio de una metodología cualitativa, a través del diseño de procedimientos que impacten positivamente el desarrollo de las actividades, originando resultados efectivos, alcanzando el objetivo planteado y generando un valor agregado para los actores involucrados en la propuesta generada.

Palabras clave

Aplicaciones para WhatsApp, Atención al cliente interno, gestión de personal

Identificación de la empresa

Grupo Phoenix

Es una multinacional colombiana dedicada al diseño, fabricación y comercialización de productos plásticos y desechables, desarrollando soluciones de empaques para las industrias de alimentos, cuidado personal, cuidado del hogar y farmacéutica, así como empaques para el food service y consumo masivo que satisfagan las necesidades de los clientes, garantizando un retorno justo a los inversionistas y generando un ambiente laboral integral para los trabajadores. Su aspiración es ser una organización competitiva de clase mundial y la primera opción para los líderes del mercado. (Grupo phoenix, s.f.)

Es importante destacar que Grupo Phoenix se desarrolla en el sector industrial esta empresa fue fundada de la sociedad entre Don Benjamín Litvin y Don Chaim Peisach quienes iniciaron con la fabricación de artículos de plástico y fue en 1986 que consiguieron la primera negociación con Unilever Andina poniendo en marcha un proyecto de fabricación de envases para un producto, posteriormente se iniciaron contrataciones con Alpina y Nestlé lo cual dio inicio a la elaboración de envases y empaques con tecnología más avanzada; en 1999 nace Grupo Phoenix luego de la fusión de varias compañías productoras de plástico desechable “lideradas por empresarios colombianos y venezolanos, cuyo primer objetivo fue comenzar a incursionar en los mercados de Centro América y el Caribe” (Portafolio, 2014), Actualmente se encuentra ubicada en Colombia, Venezuela, Uruguay, México y Estados Unidos. (Grupo phoenix, s.f.)

Descripción de funciones

El área donde desempeño las funciones es talento humano, la cual está directamente relacionada con aspectos de atención a empleados en diversas solicitudes y temas de vinculación y desvinculación laboral, es decir, procesos de contratación y retiro de personal, en la cual las funciones desarrolladas van de la mano apoyando la gestión del área.

Contratación

- Recepción de documentos para la vinculación de personal nuevo
- Realizar las afiliaciones correspondientes al personal ingresado, en las cuales se encuentran EPS y ARL.

Desvinculación laboral

- Realizar el proceso de paz y salvo para las personas que se retiran de la compañía ya sea directos y temporales.

Procesos de apoyo en la gestión del área

- Registro incapacidades Eps y ARL en plantilla correspondiente
- Radicación de incapacidades en EPS correspondiente, mes vencido
- Atención al usuario en algunas solicitudes pertenecientes al área

Problema a resolver

Formulación del problema

En el proceso de atención al usuario se encuentran varias solicitudes como la consulta de acceso al link del portal web creado para que a través de este, los trabajadores gestionen asuntos como la visualización y descarga de desprendible de nómina y certificados laborales, otros servicios son la recepción de incapacidades, consulta de documentos requeridos para retiro de cesantías, entrega hojas de vida, entre otros, debido a esto se genera una acumulación de solicitudes múltiples, desenlazando requerimientos distintos generando complejidad al momento de atender de manera óptima cada servicio, por lo cual se busca plantear una alternativa a este contexto.

Adicionalmente se refleja que la mayoría de los usuarios son los colaboradores de cargos operativos y que sus solicitudes se ven condicionadas acorde con el horario de trabajo que manejan, por lo cual hace que la gestión de las solicitudes de manera presencial sea un poco más compleja, es por esto que es importante facilitar información elemental y permitir la familiarización de los empleados con la mejora del proceso

¿Cómo mejorar la interacción y experiencia de los usuarios a través de la atención por celular para la gestión de las diversas solicitudes?

Marco teórico

Actualmente las empresas han implementado diversos canales de atención a los usuarios, debido a las transformaciones del mercado por lo cual se han implementado mucho más las aplicaciones de mensajería que complementan los procesos internos de las organizaciones, una de las aplicaciones más utilizadas es WhatsApp, en la cual se encuentra

la alternativa especializada para empresas la cual es WhatsApp Business. esta app tiene múltiples beneficios Según (WhatsApp, s.f.) una de las herramientas que se encuentran es que las empresas pueden ofrecer productos o servicios, generar respuestas rápidas para preguntas frecuentes y categorizar los mensajes.

Adicionalmente en la tienda de aplicaciones se ofrecen diversas apps que complementan los sistemas de mensajería, que cumplen la función de realizar respuestas automáticas ante las solicitudes, sin embargo, para WhatsApp acorde con la página (Influencer marketing hub, 2020) existen diversas opciones de acuerdo a las necesidades y requerimientos de quien adquiere el servicio ajustándose a las condiciones de la entidad.

Estos sistemas permiten a las organizaciones atender las solicitudes, mejorando la gestión de las actividades y aprovechar al máximo la implementación de la tecnología desplegando beneficios para tener una mejor interacción con los usuarios.

Las iniciativas que se desarrollan por parte de las empresas para mejorar los procesos internos con la finalidad de fortalecer la interacción con el cliente interno, genera beneficios que agregan valor a la compañía como indica (da silva, 2021); los colaboradores son un recurso fundamental por lo cual es importante brindar la atención necesaria hacia las diferentes solicitudes que se presenten generando la satisfacción de los trabajadores y de esta manera impactar positivamente el entorno de la entidad.

Funciones para el mejoramiento

Descripción

Implementar un sistema que permita mejorar las funciones relacionadas con la atención al cliente interno, de esta manera mejorar la interacción y experiencia del empleado con el

buen direccionamiento de la solicitud de la información demandada y hacer del proceso más eficaz

Propuesta de mejoramiento para la empresa

Desarrollar un sistema para generar respuestas automáticas

Utilizar una aplicación que permita generar respuestas automatizadas permitiéndole al usuario obtener respuesta al instante en cierta información sobre solicitudes comunes y que no requieren grandes complicaciones, sin embargo, en caso de no encontrar dentro de las opciones la solicitud requerida esta la comunicación directa con un asesor.

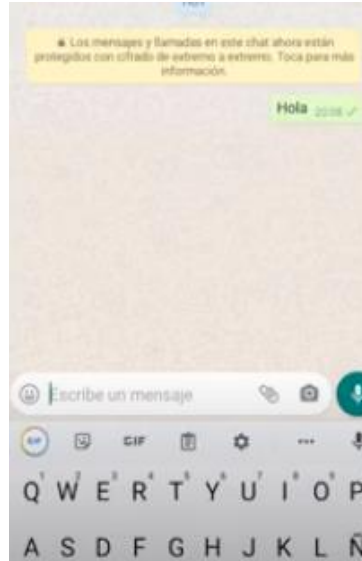
Se encontrará opciones con información múltiple como:

1. Procedimiento para envío de incapacidades
2. Solicitud para pasar hoja de vida: Información sobre la app para registrar la hoja de vida.
3. Información acerca de los documentos necesarios para retiro de cesantías.
4. Otra solicitud comunicarse directamente con un asesor.

Se evidencia que existen empresas que implementan este tipo de opciones como se puede apreciar en los ejemplos ilustrados a continuación, tomados de un canal en YouTube en el cual se refleja cómo se efectúa una interacción a través de un sistema programado, ofreciendo un menú y de acuerdo al requerimiento el usuario marca la opción que se ajusta a su solicitud.

Figura 1.

WhatsApp auto respuesta bot ejemplo 1



Tomado de Juan Luis (2020)

Figura 2.

WhatsApp auto respuesta bot ejemplo 2



Tomado de Juan Luis (2020)

Figura 3

WhatsApp auto respuesta bot ejemplo 3



Tomado de Juan Luis (2020)

Figura 4.

WhatsApp auto respuesta bot ejemplo 4



Tomado de Juan Luis (2020)

Actores involucrados en el proceso de mejora

El que explica la idea: Aquella persona que plantea la idea y explica cómo sería el funcionamiento del sistema

El que desarrolla la idea: Es la persona que ejecuta la idea y parametriza el sistema

El que interactúa con la aplicación y el sistema: Los usuarios tanto los que realizan la solicitud como los que la gestionan.

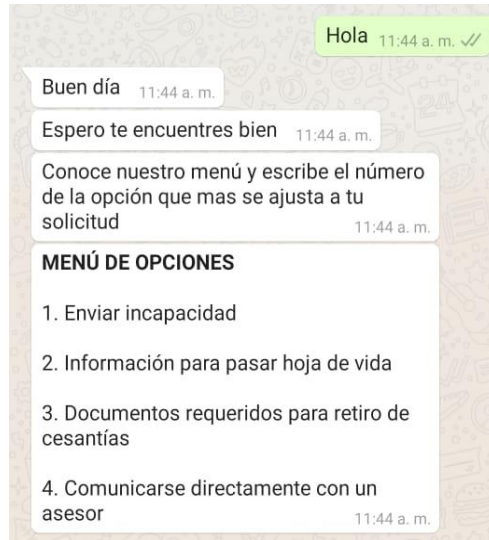
Metodología

Se realizará una reunión con el jefe para definir el contenido que se va a incluir en la aplicación, consecutivamente se redactara cada una de las opciones del menú de atención en la App con el aprobado del jefe de Talento Humano, a su vez se le informara y suministrara la información al Ingeniero de sistemas para su colaboración en la parametrización del sistema, posteriormente se realizará el proceso de validación de la aplicación para realizar los respectivos ajustes y correcciones con la finalidad de validar el buen funcionamiento de la aplicación, finalmente se realizara la respectiva difusión a todos los trabajadores de la organización.

Teniendo como precedente las indicaciones de la metodología se demuestra la puesta en práctica del plan de mejoramiento

Figura 5

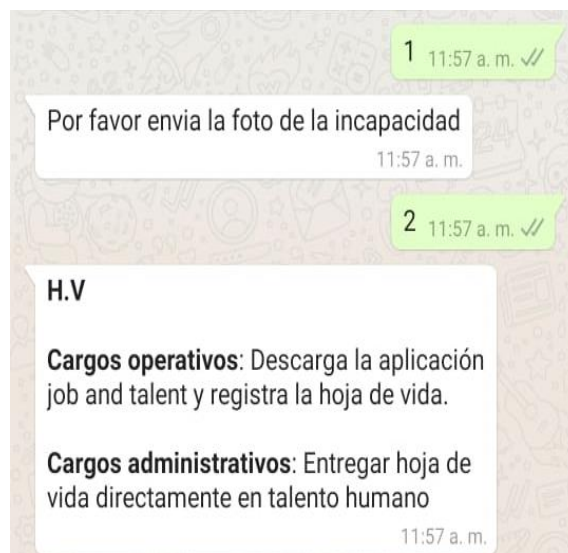
Prueba WhatsApp auto respuesta bot saludo



Tomado de Elaboración propia WhatsApp prueba (2021)

Figura 6

Prueba WhatsApp auto respuesta bot opción 1 y 2



Tomado de Elaboración propia WhatsApp prueba (2021)

Figura 7

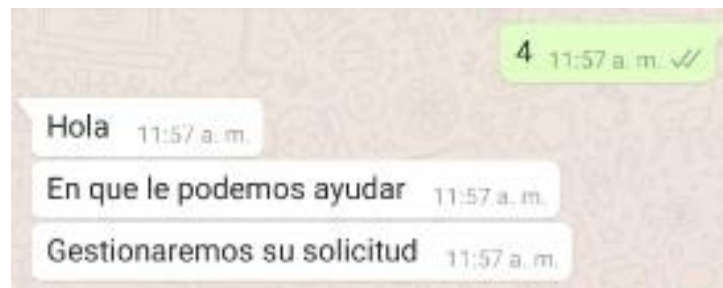
WhatsApp auto respuesta bot opción 3



Tomado de Elaboración propia WhatsApp prueba

Figura 8

WhatsApp auto respuesta bot opción 4



Tomado de Elaboración propia WhatsApp Prueba

Se evidencia resultados positivos debido al apropiado funcionamiento del plan de mejoramiento para lo cual fue implementado.

- Se analiza que las respuestas son al instante, adicionalmente evita repetir información, debido a que el sistema está programado para generar automáticamente respuesta a solicitudes comunes.
- Se maneja información sencilla y permite que los usuarios tengan la información correcta.
- Se puede adaptar y modificar a las necesidades de acuerdo a las solicitudes más comunes.
- No tiene costo.
- Adicionalmente la demanda es baja en proporción a la cantidad de trabajadores que existe evitando la congestión y fallas del sistema.

Recomendaciones

Dentro de los aspectos a tener presente es mantener actualizada la información que se proporciona de acuerdo a las modificaciones o necesidades que se evidencien, es decir, ampliar el menú de opciones conforme a las solicitudes más comunes de esta manera satisfacer las necesidades del usuario.

Adicionalmente estar actualizando en temas de sistemas o aplicaciones que sean mejores brindando mayores beneficios, pero es importante destacar que la aplicación utilizada es gratuita y permite flexibilización del programa permitiendo modificaciones y opciones dando buenos resultados para el plan de mejora que se planteó.

Conclusión

Al realizar las pruebas se obtuvo como resultado el logro del objetivo el cual era generar respuestas automáticas a solicitudes puntuales, dando beneficios tanto al usuario como a la persona que gestiona la demanda generando una interacción adecuada y una buena experiencia brindando satisfacción a ambas partes.

Bibliografía

da silva, D. (2021). Cómo brindar un excelente servicio al cliente interno. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-al-cliente-interno/>

Grupo Phoenix. (s.f.). Obtenido de <https://www.grupophoenix.com/es/quienes-somos/>

Influencer marketing hub. (2020). Obtenido de <https://influencermarketinghub.com/es/herramientas-chatbot-whatsapp/>

Elaboración propia (2021). Prueba WhatsApp auto respuesta bot saludo. [Figura 5].

Elaboración propia (2021). Prueba WhatsApp auto respuesta bot opción 1 y 2. [Figura 6].

Elaboración propia (2021). Prueba WhatsApp auto respuesta bot opción 3. [Figura 7].

Elaboración propia (2021). Prueba WhatsApp auto respuesta bot opción 4. [Figura 8].

Emmanuel – chatbot profesional (2020). Cómo hacer un Chatbot para WhatsApp Fácil y gratis | Curso Chatbot Profesional | Vender por WhatsApp. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=FprbUknhSJU>

Juan Luis. (2020). Cómo crear un chatbot Profesional para WhatsApp Business | Fácil y Rápido | BOT de auto respuestas, [Figura 1]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=7GB-QFxjO9U>

Juan Luis. (2020). Cómo crear un chatbot Profesional para WhatsApp Business | Fácil y Rápido | BOT de auto respuestas, [Figura 2]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=7GB-QFxjO9U>

Juan Luis. (2020). Cómo crear un chatbot Profesional para WhatsApp Business | Fácil y Rápido | BOT de auto respuestas, [Figura 3]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=7GB-QFxjO9U>

Juan Luis. (2020). Cómo crear un chatbot Profesional para WhatsApp Business | Fácil y Rápido | BOT de auto respuestas, [Figura 4]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=7GB-QFxjO9U>

Portafolio. (16 de 10 de 2014). Portafolio. Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/phoenix-abre-fabrica-cartagena-59138>

WhatsApp. (s.f.). Aplicación WhatsApp Business. Obtenido de <https://www.whatsapp.com/business/?lang=es>