

PLAN DE MEJORAMIENTO DE DATOS MULTITENLACE-DIRECT TV

CONDE RÚA VALERIA MARÍA

100209329

PRÁCTICAS ACADÉMICAS

OCTAVO SEMESTRE 2022

ASESOR ACADÉMICO:

LINA CLEMENCIA CASTAÑO OSORIO

POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEDELLIN, 2022

Contenido	
RESUMEN	3
CONTEXTO DEL LUGAR	4
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	7
OBJETIVOS.....	9

RESUMEN

El siguiente trabajo, pretende ser una propuesta de mejora para la organización Grupo Konecta, que terceriza y facilita ciertos filtros a otras grandes empresas, este informe está dirigido exactamente a la línea de DirecTV. DirecTV es una compañía que presta servicios de entretenimiento digital y experiencias increíbles a todos sus usuarios en algunos países como son; Argentina, Colombia, Chile, Perú, Ecuador, Uruguay, entre otros. Sus principales productos son ofrecer canales exclusivos para niños, adolescentes y adultos, tales como el canal deportivo Win + o canales infantiles como Disney plus y canales de películas y series para adolescentes como HBO, cuentan con una amplia oferta y variedad en sus productos.

Al interior de la empresa se lleva a cabo todos aquellos procesos internos que son necesarios, para que las ventas de todos estos productos mencionados anteriormente sean de manera exitosa, se lleva un control de todas las ventas y llamadas realizadas todos los días, discriminadas por países, sedes, los productos vigentes, líderes, asesores, y entre otros. También se plantean diferentes estrategias para incentivar a todos los asesores de cada país y así incrementar sus ventas y sobre todo para cumplir la meta establecida cada mes, todos estos seguimientos se hacen diarios para mayor agilidad y efectividad en todos los procesos y saber cómo van progresando.

Este informe está basado en una investigación que se realizó para identificar las diferentes problemáticas que se presentan al interior de la compañía. Dentro de la propuesta, se encuentra distintas oportunidades de mejora frente a las falencias que presenta la organización tanto en el tema de bases de datos como el asignar los roles correctos, teniendo en cuenta que las bases de datos son una herramienta que permite incidir en la toma de decisiones y medición de los procesos organizacionales además que son de suma importancia en todos los aspectos. Se tiene en cuenta el modelo Lean

Canvas para plantear el problema principal que será de gran ayuda para la realización de este proyecto, donde se establecen elementos de la organización, su estructura, y el desarrollo de la actividad operativa.

Palabras clave: Base de datos, toma de decisiones, problemática, entretenimientos.

CONTEXTO DEL LUGAR

- Misión: somos expertos en brindar la mejor experiencia en cada interacción y en cada punto de contacto. Te ayudamos a aumentar tus ingresos, a incrementar tu productividad y a fidelizar tus clientes de la forma más eficiente.
- Visión: Ofrecer siempre la excelencia. Nos apoyamos en un modelo flexible, adaptable a la realidad de cada empresa y en evolución permanente. Este desarrollo continuo se basa en unos valores robustos, garantiza nuestro liderazgo en el sector y el cumplimiento de nuestro propósito.
- Responsabilidad social:

Como compañía líder de televisión paga operando en Latinoamérica, DIRECTV se compromete en contribuir a la comunidad enriqueciéndola por medio de sus innovadores servicios y tecnología. A través de varios programas que componen Generación DIRECTV, damos apoyo enfocado en educación, actividades comunitarias a través del voluntariado, influencia positiva en nuestro aire de programación y programas ecológicos para un mundo sustentable.

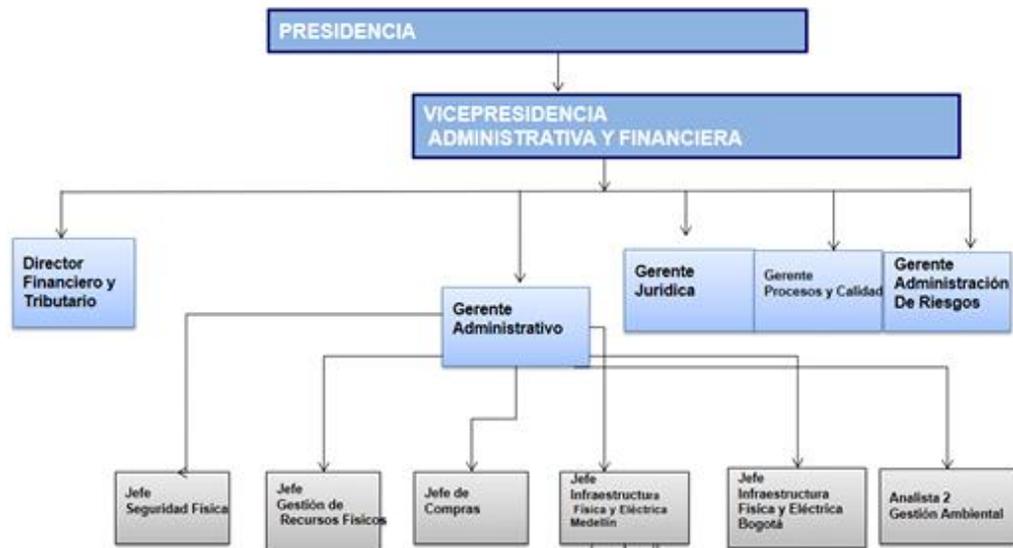
La iniciativa Generación DIRECTV utiliza la tecnología, el servicio, la marca y especialmente a su gente para generar cambio social en áreas necesitadas de la región con propósito de enriquecer a una futura generación de clientes de DIRECTV,

empleados y más que todo comunidades. De esta manera generamos un cambio positivo en la región donde formamos parte.

- Sector económico:

DirecTV ofrece servicios de audio y televisión a los suscriptores a través de transmisiones vía satélite. Los servicios incluyen el equivalente de muchas estaciones locales de televisión, redes de televisión, servicios de televisión por suscripción, servicios de radio por satélite, y servicios privados de vídeo. Los suscriptores tienen acceso a cientos de canales, por lo que sus competidores son los servicios de televisión por cable y otros servicios basados en satélites. Generalmente, este servicio se usa como sustituto de la televisión por cable en zonas alejadas o rurales donde no llega el primero.

- Estructura organizacional:



- Funciones:

1. Analizar e Interpretar procesos de ventas y retención internacionales para diferentes países latinoamericanos entre ellos (Colombia-Argentina-Chile – Perú-Uruguay-Puerto Rico).
2. Envío reporte de cumplimiento en ventas para diferentes países latinoamericanos entre ellos (Colombia-Argentina-Chile –Perú-Uruguay- Puerto Rico).
3. Revisión reportes de ventas para diferentes países latinoamericanos entre ellos (Colombia-Argentina-Chile –Perú-Uruguay- Puerto Rico).
4. Apoyar estrategias comerciales para lograr los cumplimientos en ventas y tener como base la negociación de la meta en ventas para diferentes países latinoamericanos entre ellos (Colombia-Argentina-Chile –Perú-Uruguay- Puerto Rico).
5. Liquidación, tomas Comerciales en ventas y retención para diferentes países latinoamericanos entre ellos (Colombia-Argentina-Chile –Perú-Uruguay- Puerto Rico).

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Asociación clave	Actividades clave	Propuesta de valor	Relaciones con los clientes	Segmentos de clientes
<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de presencia de Direct TV Latinoamérica. - Konecta 	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Solución a inquietudes. - Formación de agentes. - Seguimiento de indicadores. 	Calidad en el servicio y amplia oferta.	Operaciones Direct TV: comunicación directa, reuniones, informes. Suscriptores: Contacto telefónico, página web, redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> - Jóvenes empleados con necesidad de una oferta televisiva amplia. - Compañía Direct tv
	Recursos clave <ul style="list-style-type: none"> - Talento humano bien formado y calificado. - Manual de operaciones. - Bases de datos. 		Canales Contact center y redes.	
Estructura de costos		Fuente de ingresos		
Salarios, capacitaciones, inversión en tecnología.		Cobro a Direct TV por parte de Konecta		

Tabla 1: elaboración propia

En Konecta, se evidencia en esta línea, varios aspectos a mejorar y donde podría intervenir como tal. A continuación, se irá mencionando descriptivamente una a una de esas falencias que suponen una oportunidad de mejora.

La primera falencia es la actualización a tiempo de las bases de datos, se evidencia un desorden y una sobrecarga para los líderes su formulación. En este sentido Godínez & Segura (2011) afirman que los sistemas de información, en este caso las bases de

datos, son una herramienta imprescindible para la organización, pues apoyan la gestión estratégica y el direccionamiento en función de acertadas decisiones. La información de calidad supone un control y eficiencia en los procesos. Así pues, “(...) un sistema de información es entendido como “un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización” (Godínez & Segura, 2011, P.148).

Por lo anterior, la línea de Direct TV del grupo Konecta, posee falencias en ese aspecto que se pueden mejorar considerablemente. Al mismo tiempo, un monitoreo de los datos tanto de la operación como de indicadores de calidad. Al mismo tiempo, se debe estructurar un manual operativo de las funciones, pues no hay claridad en algunos casos. Según Pública (2015) los componentes de un manual de funciones están dados por la identificación del cargo, propósito y funciones principales, competencias comportamentales y funcionales (Hacer, Saber, Hacer) y una formación que avale dicha especialización para el cargo.

También se puede aportar desde el diseño de cargo por competencias, según Laseria (2008) “las competencias claves constituyen una guía o patrón y se desglosan a nivel de procesos y grupos de trabajo, para luego devenir en el cargo.” (P.53). Para esto debe haber un diagnóstico y preparación que claramente no se está llevando de manera correcta.

OBJETIVOS

- General

Desarrollar una propuesta organizacional sobre el manejo de las bases de datos de la Empresa Konecta, Área Direct TV, tendiente a optimizar los tiempos de servicio dirigido a los usuarios en general, de los países de influencia.

- Específicos

- Identificar las dificultades que se presentan al interior de la plataforma de la Empresa y de los Manuales operativos, para mejorar las condiciones en que se presta el servicio.
- Establecer indicadores de gestión para hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores.
- Generar una propuesta organizacional de mejoramiento sobre la optimización de la plataforma y la asignación de responsabilidades de acuerdo al perfil del cargo.

DIAGNÓSTICO

- Enfoque:

Es una investigación con enfoque mixto ya se considera como “un proceso que recolecta y analiza datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder al planteamiento de un problema”. (Fernández & Baptista, 2006, p. 55) Permite confrontar diferentes posturas y vincularlos con los datos encontrados.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2008) “El enfoque mixto simboliza un conjunto de técnicas sistemáticas, empíricas y críticas de investigación e involucran la recolección y análisis de información cuantitativa y cualitativa, así como su integración y discusión conjunta, para hacer inferencias producto de todos los datos alcanzados, y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. Es cualitativa al Identificar las dificultades que se presentan al interior de la plataforma de la Empresa y de los Manuales operativos, también es cuantitativa en el momento en que se deben establecer indicadores de gestión

- Técnica:

Las técnicas cualitativas que van a usar son las siguientes:

Entrevista semiestructurada

Diseño de entrevista semiestructurada

La practicante Valeria María Conde, está interesada en conocer tú criterio acerca del manejo de las bases de datos. Te invita a desarrollar este instrumento con el objetivo de profundizar en diferentes aspectos, tales como opinión, fallas y recomendaciones de mejora. Espero que respondas las siguientes preguntas de la manera más honesta y

sincera posible. Las respuestas y los resultados arrojados, serán tratados de forma de estudio. Agradezco tu colaboración y participación.

Pregunta	Respuesta
<p>Pregunta 1)</p> <p>De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, se informa al usuario que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados en una base de datos responsabilidad de nombre de Valeria María Conde Rúa, siendo tratados con la finalidad de estudio y desarrollo de un plan de mejora al cual podré tener acceso a través del correo electrónico: vaconder@poligran.edu.co, en caso de solicitarlo. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre los datos, mediante escrito dirigido a Valeria María Conde Rúa, a la dirección de correo vaconder@poligran.edu.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo electrónico.</p>	<p>a) Acepto</p> <p>b) No acepto</p>
<p>Pregunta 2)</p> <p>Género</p>	<p>Hombre</p> <p>Mujer</p> <p>Prefiero no decirlo</p>
<p>Pregunta 3)</p> <p>¿Cuál es tu rango de edad?</p>	<p>20 a 30 años</p> <p>31 a 40 años</p>

	Menor de 20 años Mayor de 40 años
Pregunta 4) ¿Cuánto tiempo llevas laborando en la empresa?	1 año 2 a 3 años 4 a 5 años Menos de 1 año Más de 5 años
Pregunta 5) ¿Conoces el manual de convivencia de la empresa?	Sí No
Pregunta 6) ¿Los indicadores a los cuales realizas seguimiento, los resultados se visualizan en la base de datos MicroStrategy?	Si No A veces
Pregunta 7) ¿Considera que el uso de MicroStrategy es óptimo para el cumplimiento de los objetivos de la compañía? Si, No ¿Por qué?	<hr/> <hr/>
Pregunta 8) ¿Al momento de iniciar sus funciones encuentra la plataforma de MicroStrategy actualizada a tiempo y con la información correcta?	Sí No A veces
Pregunta 9) En tu opinión, ¿qué oportunidad de mejora, sugerencias o ideas tienes para la aplicación de MicroStrategy?	

Fuente: Elaboración propia

Respuestas y análisis

Excel con resultados de la encuesta realizada

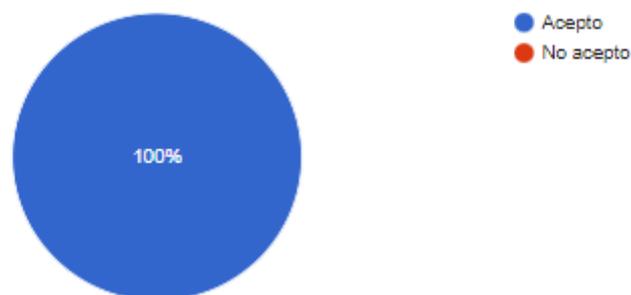
ENCUESTA PLAN DE MEJORAMIENTO DIRECTV

La población total del área de Crossselling, en la cual realizo mi práctica está conformada por 20 personas, las cuales hacen uso constante de la plataforma MicroStrategy para desarrollar sus respectivos seguimientos. Esta encuesta fue realizada a 19 personas, las cuales respondieron completamente las 9 preguntas que la componen. Esto con el fin de recolectar información y distintas opiniones que contribuyan a complementar este plan de mejoramiento.

Pregunta 1

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, se informa al usuario que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados en una base de datos responsabilidad de nombre de Valeria María Conde Rúa, siendo tratados con la finalidad de estudio y desarrollo de un plan de mejora al cual podré tener acceso a través del correo electrónico: vaconder@poligran.edu.co, en caso de solicitarlo. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre los datos, mediante escrito dirigido a Valeria María Conde Rúa, a la dirección de correo vaconder@poligran.edu.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo electrónico.

19 respuestas

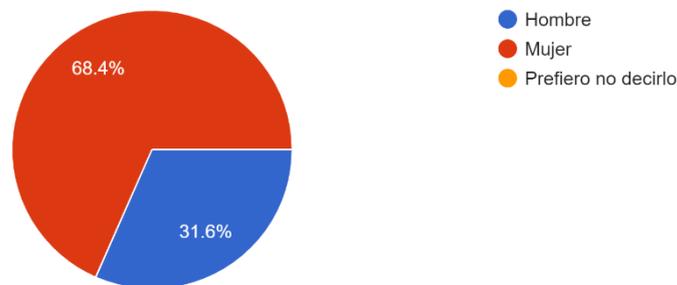


El 100% de los entrevistados aceptan el tratamiento de datos.

En conclusión, los empleados son conscientes de la necesidad del tratamiento de datos, la empresa necesita esta nueva tendencia del “data analytics” porque le ahorra tiempo y recursos a la empresa general, los empleados serían los más beneficiados al evitar el estrés que produce el descontrol.

Pregunta 2

Género
19 respuestas



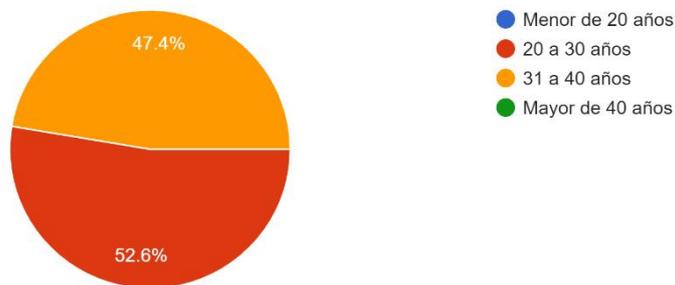
El 68,4% de la población es femenina y el 31% población masculina.

En conclusión, hay más mujeres que hombres en la empresa y las mujeres estadísticamente prefieren trabajar en ambientes más organizados y controlados siendo necesario una mejora en procesos, manuales y funciones.

Pregunta 3

Cuál es tu rango de edad:

19 respuestas



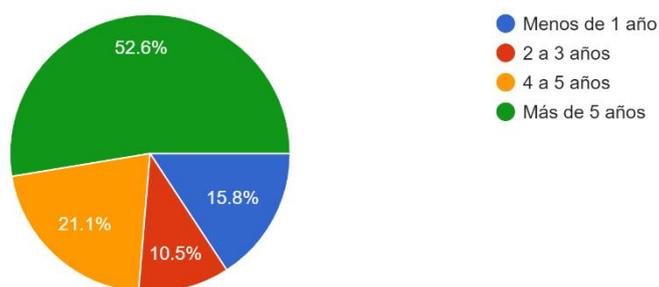
- Los colaboradores que trabajan en Konecta el 75% tiene de 20 a 30 años, y el restante, es decir el 25% de 31 a 40 años.

Se concluye que en su mayoría son personas jóvenes y que están más familiarizados con las nuevas tendencias digitales.

Pregunta 4

Cuánto tiempo llevas laborando en la empresa:

19 respuestas



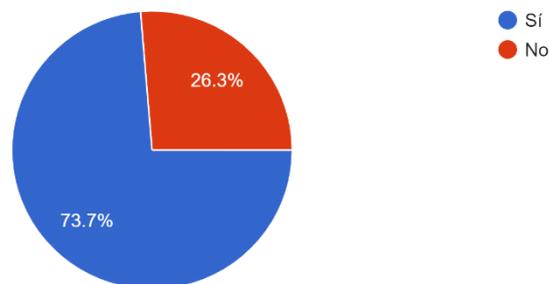
- Las personas más antiguas que llevan más de 5 años en la organización son de altos rangos, por ende, cuentan con extensa experiencia en su área con el 50% y el otro 50% corresponde a practicantes profesionales.

Se concluye que en combinación a la experiencia que tienen los empleados, las problemáticas están atascando esta fortaleza en los empleados porque se hacen necesarias mejoras en el tratamiento de la información.

Pregunta 5

Conoces el manual de convivencia de la empresa?

19 respuestas



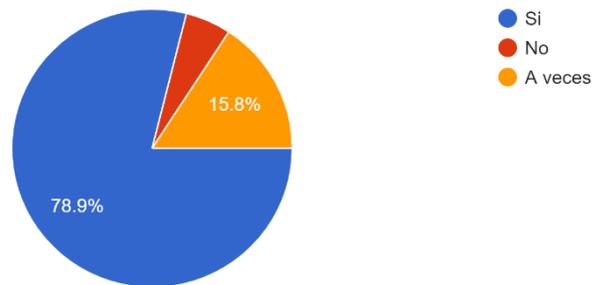
- El 26.3% de los colaboradores no conocen los manuales de convivencia y el 73.3%, se deduce por su antigüedad en la organización.

Se concluye que hay una necesidad latente de que haya un manual no sólo de convivencia sino operativos porque los empleados se muestran con interés, pero la empresa aún no lo ha generado.

Pregunta 6

Los indicadores a los cuales realizas seguimiento, los resultados se visualizan en la base de datos MicroStrategy?

19 respuestas



- El 78.9% de los colaboradores responde que sí, el 15.8% responde que a veces, seguido de los que dicen que no.

Se concluye que si se añaden más indicadores o KPI servirán para que empleados visualicen los resultados que reflejan en si mismo, y también estudiar los resultados que tiene la empresa para ellos.

Pregunta 7

Pregunta abierta

Considera que el uso de MicroStrategy es optimo para el cumplimiento de los objetivos de la compañía, si o no y ¿por qué?

19 respuestas

Si

Si porque me dice diariamente cómo vamos para tomar acciones de mejora.

Si, porque por lo menos en mi puesto de trabajo es allí donde saco los insumos para realizar los informes

Si. Por este medio se puede mirar como van los resultados en la operación

Si, ya que nos permite estar familiarizado con los indicadores y resultados

Si, a través de este puedo validar los resultados de algunas campañas

Es una muy buena herramienta, pero presenta fallas e inconsistencias q afectan el correcto seguimiento.

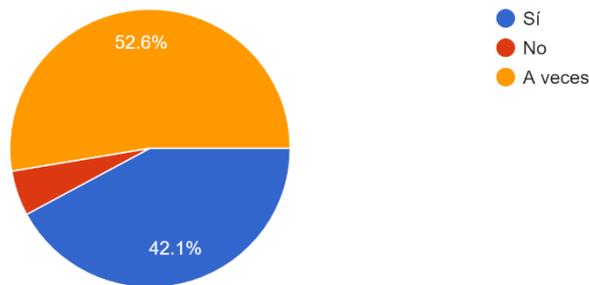
Si, brinda un detalle que resalta el status de las métricas evaluadas

Se concluye que todos los colaboradores están de acuerdo en que MicroStrategy es un fundamental para el cumplimiento de objetivos en la compañía. Así mismo, todos tienen una opinión positiva.

Pregunta 8

Al momento de iniciar sus funciones encuentra la plataforma de MicroStrategy actualizada a tiempo y con la información correcta:

19 respuestas



- El 52.6% de los colaboradores responde que a veces la plataforma MicroStrategy esta actualizada a tiempo, sin embargo, el 42.1% responde que si.

Se concluye que, si la mayoría responde que a veces este es un motivo evidente de intervención, además, es necesario que estén previas las funciones para que los empleados puedan realizar su hoja de ruta en orden y en optimas condiciones, esto es una desventaja porque radica en que al cliente se le dará una mala experiencia

Pregunta 9

¿En tu opinión, qué oportunidad de mejora, sugerencias o ideas tienes para la aplicación de MicroStrategy?

19 respuestas:

- La actualización más oportuna diaria.
- Que todos tuviésemos nuestros propios usuarios y no se cayera tanto.
- Que la información sea cargada temprano
- Sería muy bueno que la información de los resultados del día anterior se pudiera evidenciar más temprano
- Sea una data más sencilla de entender

- Es necesario en algunos casos hacer capacitación sobre el uso de dicha herramienta para mejorar su uso y que el seguimiento a los cumplimientos sea mejor enfocado.
- Estabilidad en los datos y periodicidad en la actualización
- La herramienta es rígida al momento de hacer ajustes a los valores que quiero evaluar, como lo es el site, cruzar con otras bases
- La actualización de la información de forma adecuada y oportuna.
- Al manejar mucha información puede que sea el causante de que pierda algunos datos, pero de resto es funcional.
- Agilidad al momento de arrojar los resultados
- Esta herramienta es muy útil
- Por el momento ha funcionado de forma correcta
- Creo que el arreglar esa herramienta va un poco más allá, Micro me imagino que es funcional, pero que va detrás de ese sistema y todo lo que la alimenta de datos e información, creería yo que ahí está la falla.
- Debe ser menos pesada, los datos a veces no coinciden, a veces no carga todos los días y afecta en medición al asesor, los datos que cargan de encuestas de las llamadas de asesores no pertenecen a ellos sino a otro personal.
- Sería muy bueno que en alguna parte estén definidas las rutas donde podamos encontrar de forma más ágil los indicadores y que dicha información se le despliegue completamente a los líderes de equipos, ya que en varias campañas como la nuestra no sabemos dónde están las rutas de algunos indicadores que en su momento si se podían visualizar
- Que el micro fuera más rápido y actualizado más a tiempo
- Ninguna

- Hay muchas veces que la plataforma se cae y por varias horas o días no se tiene información y cuando esto pasa se pierden datos que no se pueden recuperar la sugerencia es que haya otra forma de tener un backup de datos para estas contingencias
- En conclusión, las falencias planteadas por los colaboradores son acordes a las enunciadas inicialmente, además todos tienen críticas constructivas que la dirección debe asumir para empezar planes de implementación de mejoras.

Grupo focal

El grupo focal en el que se llevará a cabo el proyecto serán colaboradores de la organización Konecta, Área Direct TV.

Técnica de observación

Se le hará observación directa a los procesos de la empresa que involucren la plataforma de la Empresa y los Manuales operativos.

Las técnicas cuantitativas que se van a usar son las siguientes:

Indicadores de gestión

Como lo dice el autor Cruz (2007) “Los indicadores de gestión tienen la finalidad de guiar y controlar el desempeño objetivo y comportamental requerido para el logro de las estrategias organizacionales. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores de desempeño”, Para llevar a cabo este trabajo de campo y darles solución a los objetivos específicos se deben identificar las dificultades que se presentan al interior de la plataforma de la Empresa y de los Manuales operativos por medio de indicadores.

Formulación de hipótesis

Es necesario formular la hipótesis en esta investigación porque “mediante las hipótesis el investigador anticipa cuáles son los elementos constitutivos del fenómeno bajo estudio, lo que contribuye a describir sus atributos o variables a partir de los valores y cualidades que los mismos poseen” (Huertas, 2002) en este caso, se plantea un objetivo general que consiste en la propuesta organizacional sobre el manejo de las bases de datos de la Empresa Konecta, Área Direct TV y será articulada por medio de tres objetivos de los cuales dos incluyen generación de propuestas organizacionales e identificación de dificultades.

- Diseño

Experimental

Según (Grajales, 2000) “Cuando una investigación es experimental, el investigador no solo identifica las características que se estudian, sino que las controla, las altera o manipula con el fin de observar los resultados al tiempo que procura evitar que otros factores intervengan en la observación. Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental”. Para el desarrollo de este trabajo se efectuará una investigación experimental ya que no solo se obtendrá información sobre el estado de la plataforma de la empresa Konecta, Área Direct TV, sino que además se alteran algunas de ellas y según el período de tiempo en que se desarrolla se tomarán en cuenta opiniones para generar una mejora respecto al estado actual.

Alcance

En la identificación de las dificultades de Empresa Konecta, Área Direct TV se aplicará el tipo de estudio Descriptivo, ya que con este tipo de estudio se da claridad a los antecedentes de la empresa y permite ver la situación actual por la que atraviesa por medio de la observación y la entrevista semiestructurada que se hará a colaboradores. Con este estudio se identificarán variables, elementos y componentes que soporten la situación actual de la empresa y planear su futuro en el entorno en el cual se desarrolla.

ELABORACIÓN PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Fases para proponer o implementar

Fase de identificación

- Identificar las dificultades que se presentan al interior de la plataforma de la Empresa y de los Manuales operativos, para mejorar las condiciones en que se presta el servicio.

Fase de establecimiento de indicadores

- Establecer indicadores de gestión para hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores.

Fase de generación de propuesta

- Generar una propuesta organizacional de mejoramiento sobre la optimización de la plataforma y la asignación de responsabilidades de acuerdo al perfil del cargo.

Plan de Acción: Análisis y tipos de beneficios de la propuesta, Impactos internos y externos.

Análisis y tipos de beneficios de la fase de identificación

las dificultades que se presentan al interior de la plataforma de la Empresa y de los Manuales operativos son:

- La actualización a tiempo de las bases de datos, se evidencia un desorden y una sobrecarga para los líderes su formulación
- No hay un manual operativo de las funciones, pues no hay claridad en algunos casos
- No hay un diseño de cargo por competencias

Para mejorar las condiciones de estas tres problemáticas del servicio se necesita:

Como la actualización a tiempo de las bases de datos, se evidencia un desorden y una sobrecarga para los líderes su formulación entonces como base de datos, robusta que incluye datos de todo américa latina, usuarios y ventas, la limpieza de datos puede ser un proceso que requiere mucho tiempo. Para acelerarlo se recomienda subcontractarlo a una empresa especializada que consolidará todos sus datos en una sola base de datos, la limpiará y se asegurará de que todos los datos permanezcan actualizados en el futuro. Ahora bien, como plan B se tiene la necesidad de comprar un software.

La empresa Konecta de hará un manual operativo de las funciones que esté detallado con instrucciones precisas y la determinación de la categoría de su clientela. Se tendrá un lugar del usuario y en este manual se probarán todas las opciones de uso. Así mismo tendrá un espacio para establecer el público objetivo donde estará la categoría de clientes que mayoritariamente utilizan tu producto. La información a incluir en un manual de usuario no es la misma para simples compradores o para profesionales. Este manual de operación también tendrá una estructura secuencial para que los empleados se comuniquen entre si, Por ejemplo: por medio de wpp, sitio web, correo electrónico,

blogs, redes sociales, etc. El manual operativo tendrá una sesión con políticas con respecto a los retrasos y ausencias de empleados.

Se hará un diseño de cargo por competencias que consiste en que en la organización Grupo Konecta hay una persona responsable de apoyar a los empleados en el desarrollo de sus habilidades. Esto tiene la ventaja de mantenerse competitivo frente a la evolución de otras empresas competidoras y frente a la fuerte demanda de los clientes en términos de experiencia

Análisis y tipos de beneficios de la propuesta	Impactos internos	Impactos externos
<p>Dentro de los beneficios que tiene una base de datos actualizada en la organización Grupo Konecta es que, con una base de datos actualizada, se puede determinar el perfil correcto de los clientes. Esta información permite saber cuántas empresas con el mismo perfil aún no son clientes y además se filtran los datos de solvencia, obteniendo un archivo de prospección de valor. Esta guía del usuario no es solo para los clientes. Se puede utilizar</p>	<p>Una base de datos actualizada con todos los perfiles de clientes actuales y potenciales para establecer los estados de resultados de forma exacta y la evolución de la empresa</p>	<p>Conocer la competencia, hacer proyecciones de ventas a futuro y predestinar el crecimiento de la empresa al entrar en otros mercados que serían nuevas ciudades.</p>

<p>como soporte de información para su personal con el fin de poder responder a las diversas preguntas de los compradores. En este caso específico, el manual de usuario debe incluir una estructura específica como un resumen, un índice, títulos descriptivos, subtítulos. Las páginas también deben estar bien resaltadas.</p> <p>En los beneficios Aquí es donde nació la profesión de oficial de formación (CF). De hecho, su papel es ser la referencia para los empleados en términos de formación, prácticas, trabajo-estudio o contrato de profesionalización. Otro beneficio es que en la empresa los empleados podrán apoyarse en su trabajo de investigación y proponer todas las soluciones adaptadas a la empresa.</p>		
---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Análisis y tipos de beneficios de la propuesta de establecimiento de indicadores

Establecer indicadores de gestión para hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores.

Para la actualización a tiempo de las bases de datos se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de ventas/ mes
- Tasa de renovación del cliente con respecto a tasa de deserción del servicio

se evidencia un desorden y una sobrecarga para los líderes su formulación

Y con respecto al diseño de cargo por competencias se tienen los siguientes indicadores:

- Promedio de tiempo para alcanzar objetivos (en días o semanas)
- Satisfacción del cliente respecto al servicio prestado por el empleado.

Análisis y tipos de beneficios de la propuesta	Impactos internos	Impactos externos
<p>Los indicadores, también conocidos como KPI sirven para mejorar la moral de los empleados al mostrar la satisfacción laboral porque ayudan a mejorar el rendimiento de su equipo de trabajo o individualmente. Además, Los indicadores de gestión que se acaban de mencionar brindan a los</p>	<p>Los indicadores o KPI pueden ayudar a promover los objetivos internos de una empresa porque informan sobre las operaciones, los empleados y el rendimiento financiero de la empresa.</p>	<p>Una base de datos digitalizada y un software empresarial impacta el exterior de la empresa, ya que ayuda a distinguirse de la competencia y ser más competitiva en el medio.</p>

empleados información sobre cómo se están desempeñando actualmente como individuos respecto a sus clientes. El desempeño positivo puede aumentar la motivación y alentar el desempeño productivo continuo. Además, no sólo para los empleados sino para la empresa en general que podrá parametrizar el rendimiento y su estado de resultados por medio de las ventas, también podrá tomar decisiones en caso de que la empresa este en continuo decrecimiento al mostrar un indicador con un alto grado de deserción de clientes o bajas ventas.

Ahora bien, dentro de los beneficios de la consolidación del departamento de software y de formar un equipo de trabajo con alguien que sea ingeniero en sistema es que por medio del

desarrollo de software en Konecta se puede mejorar las experiencias del cliente, traer al mercado más productos y procesos innovadores y hacer que las configuraciones sean más seguras, productivas y eficientes para empleados, clientes y directivas		
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Análisis y tipos de beneficios de la fase de generación de propuesta

Para generar una propuesta organizacional de mejoramiento sobre la optimización de la plataforma y la asignación de responsabilidades de acuerdo al perfil del cargo se necesita la articulación de las siguientes ideas:

- Consolidación la información de acuerdo a las necesidades operativas
- Proponer un software nuevo para el manejo de datos, ventas, clientes, ingresos, egresos y rendimientos. Es decir, digitalizar la empresa.
- Conformación el departamento de ingeniería por medio de la contratación de ingeniero de sistemas.

Análisis y tipos de beneficios de la propuesta	Impactos internos	Impactos externos
La mayor ventaja de -Consolidar la información de acuerdo a las necesidades operativas dentro de la empresa Konecta es la eficiencia de los recursos. Los	Dentro de la empresa se estará trabajando así mejor en equipo. Las estrategias adoptadas por los	

<p>profesionales de Konecta pasarán menos tiempo corrigiendo errores, buscando información y arreglando cualquier desorden. El tiempo ahorrado significa más tiempo para hacer tareas productivas y más recursos para otros proyectos, por lo tanto, más dinero.</p> <p>Organizar la información establece un sentido de confianza y profesionalismo en el lugar de trabajo. Una empresa bien organizada proyecta una imagen de confiabilidad y control.</p> <p>Estrés reducido</p> <p>La diferencia de una oficina desordenada o desordenada en la que está constantemente buscando elementos o a través de innumerables hilos de correos electrónicos, archivos adjuntos y archivos.</p> <p>Aparte del impacto positivo en la gestión del tiempo, la</p>	<p>tomadores de decisiones racionales con la ayuda de información ampliamente difundida ayudan a ganar la confianza de los empleados, clientes y asociados sin esfuerzo.</p> <p>Una cultura de la información bien organizada desencadena un entorno interno de trabajo más relajado</p>	
--	--	--

clientes, ingresos, egresos y rendimientos. Es decir, digitalizar la empresa.									
Conformación del departamento de ingeniería por medio de la contratación de ingeniero de sistemas.									
Conclusiones									
Recomendaciones									

Presupuesto financiero básico

Presupuesto financiero para plan de acción Grupo Konecta

Concepto	Presupuesto anual
Adquisición de software operativo	\$3.000.000
Ingeniero en sistemas	\$25.000.000
Total	\$28.000.000

Evaluación y/o concepto del jefe inmediato

Luego de analizar la propuesta, considero que Valeria plantea una buena idea, ya que, estas fallas en el proceso de nuestra empresa ocurren de manera frecuente y es necesario generar un plan de mejoramiento que, en este caso, nos pueda facilitar la transmisión de la información necesaria para culminar nuestra labor de manera efectiva.

Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa Grupo Konecta asumir un perfil altamente resiliente porque identificar las dificultades no sólo se hace durante una etapa de inconvenientes y/o cuello de botella. Es decir, la implementación de mejoras no debe realizarse cuando haya problemas graves como los actuales, sino que debe haber un análisis de contexto actual mínimamente cada trimestre para saber que amenazas y debilidades tiene la empresa.
- Es recomendable que los resultados de los indicadores de gestión lleguen a manos de directivas y la junta de la empresa Grupo Konecta porque por medio de lo que arrojen los indicadores es que se deben tomar decisiones.

Conclusiones

Se concluye que al identificar las dificultades que se presentan al interior de la plataforma de la empresa y de los manuales operativos se mejoran las condiciones en que se presta el servicio porque las variables tiempo-procesos empiezan a ser parte de las fortalezas y no de las debilidades de grupo Konecta. Ahora bien, al establecer manuales operativos se libera el estrés que vienen afrontando los empleados al saber su itinerario de trabajo y además habría motivación porque así tendrían tareas específicas previamente avisadas.

Gracias a establecer indicadores de gestión para hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores se entra en una etapa de modernización de la empresa respecto a conocimientos y la aplicación de los mismos. Las empresas altamente productivas no lo son por el hecho de su alta inversión en instrumentos y/o herramientas, sino que lo son por la forma de hacer las cosas de sus empleados. Al medir los procesos internos por medio de indicadores o KPI se estipula lo que se puede mejorar porque la información entregada sirve para los futuros procesos de la toma de decisiones.

Por último, se concluye que al generar una propuesta organizacional de mejoramiento sobre la optimización de la plataforma y la asignación de responsabilidades de acuerdo al perfil del cargo se tiene en cuenta la implementación de un nuevo software y de la creación del departamento de ingeniería que representa un costo en tiempo y recursos pero que de forma inmediata va traer beneficios para la empresa en términos de costos, tiempos, competitividad y eficiencia.

Referencias

- Cruz Lezama Osaín (2007) Indicadores de gestión. Ingeniero Industrial.
ASESORÍA TÉCNICA Y GERENCIAL ENTRENAMIENTO Y
FORMACIÓN. Ciudad Guayana

- Fernández, C., y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. 4 ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Grajales (2000) TIPOS DE INVESTIGACION. Tomado de:
<http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Huertas, David (2002) La Formulación de Hipótesis Cinta de Moebio, núm. 15, diciembre Universidad de Chile Santiago, Chile
- Godínez, E. S., & Segura, L. Z. (2011). La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos. Revista Nacional de administración, 2(2), 145-154.
- Laseria, A. S., & Santos, A. C. (2008). Diseño estratégico de perfiles de cargos por competencias. Una contribución al alineamiento del desempeño individual con el desempeño organizacional. Ingeniería Industrial, 29(1), 52-56.
- Pública, F. (2015). Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales. Recuperado de: http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuaEstablecerModificarManualFuncionesYCompetenciasLaborales_+ActualizadaSeptiembre2015/fe0e4657-1e36-4715-8d8d-3fceb57e34a.
- Directvía (1994). Quienes somos. www.directvia.com
- Directvía. Responsabilidad social. (2012).
<https://www.directvia.com/responsabilidad-social.aspx>