

OPTIMIZACIÓN EN LOS PROCESOS DE EMTELCO CX & BPO.



LAURA SOFIA LOPEZ BERMUDEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – EMTELCO CX & BPO

LAURA SOFIA LOPEZ BERMUDEZ

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en
Negocios Internacionales

Asesor(a)

DIANA LORENA GUTIÉRREZ DÍAZ
Mg. en Gobierno y Políticas Públicas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2023

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

En la presente quiero reiterar que mi dedicatoria de este esfuerzo a mis padres, por enseñarme no solo valores íntegros como persona, sino a su vez, a tener presente que cada experiencia es única y por este motivo hay que aprovecharlas siempre.

Quiero dedicar también este trabajo a quienes llegaron a ser mis compañeros de la universidad, pero también amigos, ellos fueron pilares en este proceso, con ellos tuve una construcción complementaria en educación y desarrollo personal; cambiamos juntos, vivimos juntos, reímos e inclusive sufrimos, pero siempre juntos. Y aunque recorrimos este camino en equipo, nuestras rutas tomarán un rumbo aparte ante nuevas experiencias y situaciones, logrando que crezcamos más como personas. Tengan presente que tienen mi querer y con ello mi apoyo.

Y mi última dedicación es a Iván Darío Fuentes, mi más grande colega y complementario. En poco tiempo podremos decir que lo logramos, por este motivo te reitero mi aprecio por todas las vivencias que obtuvimos, las cuales fueron demasiadas y tengo la fe de que serán muchas más, porque gracias al espacio universitario logre obtener un gran amigo.

Agradecimientos

Transmito mi enorme gratitud en esta sección a mis pilares fundamentales (Amigos y familia) en la construcción de este proceso, agradezco las vivencias que, con el transcurso del tiempo, se convirtieron en experiencias para la contribución de mi desarrollo personal hasta la actualidad. Reitero a su vez, mi más grande aprecio a quienes fueron mis compañeros de facultad, con quienes no solo disfruté cada detalle de su compañía, sino valoré cada momento universitario, con ellos aprendí con superación múltiples adversidades, siendo ellos parte de un lugar en mi corazón.

No me olvidaré de la gente que conocí en este proceso, personas maravillosas que coincidieron conmigo en los múltiples espacios que brinda la Universidad, en mi vinculación al programa “Sígueme Tomasino” con la Seccional Bogotá; al integrarme al grupo de coro y ensamble musical; en el gimnasio; y tantos otros espacios institucionales a los que tuve la oportunidad de ser parte. Con ellos aprendí que la universidad no solo se basa en estudios académicos, sino en disfrutar, vivir, conocer y generar vínculos. Saber que la educación es fundamental, pero es aún más prioritario, disfrutar el proceso de aprendizaje generando lazos en el transcurso.

Honestamente, puedo decir con honor que aproveché mi experiencia universitaria en todo el sentido de su palabra, siendo esto mi mayor compensación, la gente y vivencias que encontré en lo que ahora es un cierre, convirtiéndose en algo más que un grato recuerdo de gran aprendizaje

Contenido

	Pág.
Resumen	10
Abstract	11
Glosario	12
Introducción	14
Capítulo 1: optimización en los procesos de EMTELCO CX & BPO	15
1.1. Área de trabajo	15
1.2. ¿Cómo afecta la gestión de tiempos en la información del área de conocimiento en términos prestación del servicio?	15
Justificación	16
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Perfil de la Empresa	18
Ubicación	18
Estructura Organizacional de EMTELCO CX & BPO	20
Misión	21
Visión	21
Valores	21
Portafolio de Productos	21
Gestión de Experiencias	21
Soluciones Digitales	22
Analytics Lab	23
Consultoría CX	24
Clientes	24
Cargo y Funciones	25
Área de Trabajo	26
Equipo de Trabajo	26
Funciones	27

Colpensiones BEPS	27
<i>Cuentas propias</i>	28
Capítulo 2: Desarrollo de la macro para la optimización de tiempos.	31
2.1 ¿Por qué no hay una mejor manera de aprovechar este tiempo en EMTELCO CX & BPO?	31
2.2 ¿Cómo era la actividad que normalmente realizaba?	32
2.3 ¿Cómo se desarrolló la idea del uso de macros para la agilización de los procesos en EMTELCO CX & BPO?	33
2.4 Realización y explicación del desarrollo de una macro	34
2.5 ¿Por qué se usó el sistema de macros para agilizar el proceso?	36
Capítulo 3: Resultados.	37
Aportes	39
Conclusión	40
Recomendaciones	41
Referencias bibliográficas	42
Anexos	44

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Emtelco CX & BPO	19

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1 Equipo de Juan Valdez de EMTELCO CX & BPO	44
Anexo 2 Equipo de Previsora Seguros de EMTELCO CX & BPO	45
Anexo 3 Equipo de Colpensiones BEPS de EMTELCO CX & BPO	46
Anexo 4 Reunión del 9 de diciembre en EMTELCO CX & BPO	47

Resumen

En la actualidad, el mundo se encuentra unificado por la globalización permitiendo que el desarrollo de múltiples empresas sea algo del día a día. Es por esto, que mantenerse con los estándares del mercado es fundamental, sin embargo, no es necesario esto para permanecer, siendo la gestión de tiempo, dinero y calidad cruciales para las empresas. La optimización de estos recursos no solo permite el potenciamiento de la empresa, sino que, a su vez, da espacio para el desarrollo de nuevas herramientas que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes.

En Emtelco CX & BPO como en sus siglas lo indican es crucial la tercerización de procesos y la experiencia al cliente, manejando sus servicios de manera física y virtual, siendo indispensable la calidad y eficiencia en sus funciones. Es por esto, el planteamiento y desarrollo de este proyecto, la búsqueda de optimización de sus procesos, siendo en este caso en específico, la reducción de tiempos como propósito, manejando el flujo de información acorde a sus usuarios de manera óptima.

El manejo de macros como de diversos sistemas de gestión de la información son cruciales en esta época virtual, debido a las grandes cantidades de información que se necesitan manejar en las empresas. Este proyecto consigue generar no sólo conciencia sino una propuesta alternativa para reducir tiempos en las funciones de la empresa Emtelco.

Palabras Clave: Seguimiento, eficacia, cobertura, control, procesos, empresas, outsourcing, conocimiento, gestión. cliente, grupos empresariales, constructor de experiencia.

Abstract

Nowadays, the world is unified by globalization, allowing the development of multiple companies to be a day-to-day thing. This is why keeping up with market standards is fundamental, however, this is not necessary to remain, being the management of time, money and quality crucial for companies, the optimization of these resources not only allows the empowerment of the company, but in turn, gives space for the development of new tools to meet the needs of users and customers.

In EMTELCO CX & BPO, as its acronym indicates, the outsourcing of processes and customer experience is crucial, managing its services in a physical and virtual way, being essential to the quality and efficiency in its functions. It is for this reason, the approach and development of this project, the search for optimization of its processes, being in this specific case, the reduction of time as a purpose, managing the flow of information according to its users in an optimal way.

The handling of macros and various information management systems are crucial in this virtual era, due to the large amounts of information that need to be handled in companies. This project manages to generate not only awareness but also an alternative proposal to reduce time in the functions of the company EMTELCO.

Key Word- Tracking, effectiveness, coverage, control, processes, companies, outsourcing, knowledge, management customer, coverage, business groups, experience builder.

Glosario

Business Process Outsourcing BPO: Subcontratación de servicios relacionados con la administración de recursos, servicios y personal mediante una empresa externa con el propósito de mejorar su calidad, reducir costos y aumentar la productividad. (Avansis, 2020)

BEPS: Beneficios Económicos Periódicos para el ahorro de la vejez brindados por la campaña Colpensiones.

Customer Experience (CX): Experiencia al consumidor. Siendo en Emtelco el propósito “enamorar personas y marcas”.

Controller: Sujeto encargado del control y seguimiento de las operaciones de diversas áreas en funcionamiento con el prospecto de crear y mantener la toma de decisiones para el cumplimiento y aprobación de los indicadores.

Coordinadores: Encargados de coordinar y gestionar el alcance de los objetivos marcados en las herramientas de Emtelco para Colpensiones en el área de conocimiento.

E-sencial: Plataforma de Emtelco donde se genera subida y publicación de herramientas para sus cuentas vinculadas en sus campañas.

Eficacia: Indicador promediado con la aprobación y el total de los Gestores o CE en las herramientas lanzadas para la evaluación del conocimiento de los usuarios.

GA: Parte del equipo de trabajo, el gestor de aprendizaje (GA) define, diseña y despliega estrategias de enseñanzas ante capacitaciones y lanzamientos de herramientas/actividades para el área de conocimiento.

GE: Usuarios pertenecientes a las campañas que solicitan el servicio Emtelco, encargados de diversas áreas desempeñan apoyo en el cumplimiento y aprobación de las capacitaciones pertinentes.

Gestores: Usuarios pertenecientes a Colpensiones que desempeñan apoyo y realización del cumplimiento y aprobación en las capacitaciones pertinentes.

IVR: Respuesta de voz interactiva con sistema telefónico que permite la comunicación del usuario o cliente para tratar sus inquietudes, quejas y sugerencias en tiempo real. (Jiménez, s.f.)

•

Newsletter: Informe realizado de manera periódica (semanal) que contiene información consolidada de diversos ítems relevantes y prioritarios para las campañas que solicitan el servicio de Emtelco.

-

Oracle: Herramienta cliente/servidor para la gestión de Bases de Datos que se usa principalmente en grandes empresas. (NETEC, s.f.)

-

RIC: Consolidado del seguimiento en la ruta inicial complementaria en el proceso de gestión de aprendizaje de cada gestor que ingresa a Colpensiones por diversos grupos a capacitar.

-

SharePoint: Herramienta diseñada por Microsoft para la gestión documental y el trabajo en equipo. (UPM, s.f.)

-

Storytelling: Herramienta realizada por Colpensiones en el área de conocimiento con el prospecto de narración de situaciones basadas en la cotidianidad.

Introducción

En la era actual de la globalización, las empresas necesitan mantenerse actualizadas y competitivas en el mercado. Para lograrlo, deben administrar eficientemente sus recursos, como el tiempo, el dinero y la calidad. Además, deben estar al tanto de las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios para brindarles una experiencia satisfactoria. EMTELCO CX & BPO es una empresa líder en el sector de la tercerización de procesos y la experiencia al cliente, que ha logrado el reconocimiento nacional e internacional gracias a su amplia gama de servicios y productos de alta calidad.

EMTELCO CX & BPO se enfoca en generar una experiencia única y satisfactoria para sus usuarios y clientes. Su amplia gama de servicios y productos les permite brindar soluciones centradas en las necesidades y expectativas de cada uno de ellos. Su propósito de "enamorar marcas y personas" ha sido reconocido con más de 70 galardones nacionales e internacionales, que confirman su posición como experience HUB líder en el mercado.

En este contexto, como pasante de la empresa, vi la necesidad de plantear un proyecto para optimizar los procesos de EMTELCO CX & BPO, con el objetivo de reducir los tiempos en el manejo de la información y mejorar la eficiencia en la prestación del servicio. Para ello, implementé diversas estrategias y herramientas, como el manejo de macros y sistemas de gestión de la información, las cuales tuvieron resultados positivos, como la reducción de tiempos en trabajos repetitivos y el aprovechamiento de este tiempo en otras labores, llegando así a que el éxito fuera llevado a la sugerencia de expandir la solución a otros departamentos y áreas de la empresa, lo que demuestra el impacto positivo que puede tener la innovación en el crecimiento y desarrollo empresarial.

Capítulo 1: Optimización en los procesos de EMTELCO CX & BPO

1.1 Área de trabajo

El área conocimiento tiene la función de gestionar, capacitar y controlar por medio del seguimiento y acompañamiento de los usuarios y sus pertenecientes. Realizar informes que den uso de la información de resultados para las diversas áreas del equipo permite una precisión y exactitud del manejo a accionar en las estrategias para la eficacia de actividades, es por esto que, se mantiene contacto directo con coordinadores y líderes para el acompañamiento siendo crucial para el planteamiento de variaciones y correcciones para la mejoría de las cifras y datos que permitan la calidad en el servicio prestado por EMTELCO CX & BPO.

Así mismo, es vital, la buena organización para el cumplimiento de objetivos a plantear semanalmente en las actividades. La gestión del área de conocimiento tiene el propósito de asegurar enriquecer las capacidades de sus usuarios ante la conciencia e información del mercado y desarrollar la comprensión de la identificación y análisis de problemáticas con el propósito de que se generen estrategias optimas y eficientes para el manejo de diversas circunstancias que puedan llegar a afectar a estas empresas, sus usuarios y clientes.

1.2 ¿Cómo afecta la gestión de tiempos en la información del área de conocimiento en términos prestación del servicio?

El manejo y gestión negativa en los tiempos es un problema radical, siendo el control de esta prioridad al momento del rendimiento, no solo en el área de conocimiento, sino a su vez, en el resto del equipo de trabajo y en sus resultados. Sin embargo, al momento de la creación de informes se genera una tediosa y extensa labor de descargue, búsqueda y conjunción de datos de diversos archivos que en sus datos en su mayoría no cuentan con el orden acorde para el traslado con precisión y rapidez, sin mencionar la conversión a realizar de valores a texto al ser manejados en formato Excel. Esto puede generar retrasos en la realización de funciones, lo que a su vez puede tener un impacto negativo en la eficiencia y la productividad de la empresa, debido a que no solo se genera una optimización de tiempos, sino que, a su vez, inválida la realización de otras actividades por la tardía de los procesos.

Justificación

La optimización de procesos es fundamental para el crecimiento y la competitividad de las empresas en la actualidad. En este sentido, el presente escrito tiene como objetivo presentar los resultados de la implementación de diversas estrategias y herramientas en Emtelco CX & BPO para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y reducir los tiempos en el manejo de la información. La empresa es líder en el sector de la tercerización de procesos y la experiencia al cliente, y su propósito es "enamorar marcas y personas". En este contexto, se identificó la necesidad de optimizar los procesos para brindar una experiencia única y satisfactoria a los clientes y usuarios.

En el desarrollo del plan de mejora implementado se identificó que el manejo y gestión negativa en los tiempos era un problema radical que afectaba la eficiencia y productividad de la empresa. El proceso de manejo de información de los clientes era tedioso y extenso, lo que generaba retrasos en la realización de funciones y, por ende, impactaba negativamente en la calidad del servicio prestado.

Por lo tanto, la implementación de diversas estrategias y herramientas, como el manejo de macros y sistemas de gestión de la información, permitió reducir el tiempo de búsqueda de información y archivos de 50 a 15 minutos, mejorar la precisión y calidad del trabajo realizado, reducir errores y rechazos de trabajos, y mejorar la colaboración entre los miembros del equipo. Estos resultados fueron notables y positivos, lo que llevó a sugerencias para expandir la solución a otros departamentos y áreas de la empresa. Siendo así que, la optimización de procesos en Emtelco CX & BPO ha demostrado ser una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia y la productividad en la prestación de servicios y mantenerse competitiva en el mercado actual.

Objetivos

Objetivo General

Optimizar los tiempos del usuario de Colpensiones Beps en Emtelco CX & BPO.

Objetivos Específicos

- Determinar que informe consume la mayor cantidad de tiempo al momento de su desarrollo.
- Crear unas macros que permita reducir tiempos al realizar una conversión de valores de los datos recopilados de la plataforma esencial.
- Ajustar los datos del descargue en el orden que beneficie la rapidez del desarrollo de la RIC.
- Capacitar a líderes y aprendices sobre el proceso y funcionamiento de la implementación de macros.

Perfil de la Empresa

Emtelco, es una compañía con más de 19 años diseñando productos, soluciones y experiencias centradas en las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios, fue galardonada con tres estatuillas en el marco del Premio LATAM 2022, organizado por la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes, Aloic, sumando más de 70 reconocimientos nacionales e internacionales que confirman que es el experience HUB que enamora personas y marcas. (EMTELCO CX & BPO, 2022, pág. 1)

Actualmente, Emtelco diseña soluciones de BPO para conectar clientes corporativos con sus usuarios finales a través de diferentes servicios: Servicio al Cliente, Venta, Cobranzas, Back Office y Mesa de Servicios, esto por medio de diferentes canales: telefónicos, virtuales y presenciales. En los últimos años, la compañía ha tenido un crecimiento interanual promedio en ventas del 30%, resultado que está por encima del crecimiento de la industria en Colombia (14%-16%) y que la posiciona como líder del sector. Prestamos servicios desde Colombia a 12 países de América. Ampliamos nuestra cobertura a más de 620 ciudades y municipios a nivel nacional. (VIAFIRMA, 2022)

Ubicación

Sede Principal- Bogotá: CL 52A # 85A – 61/ El Dorado

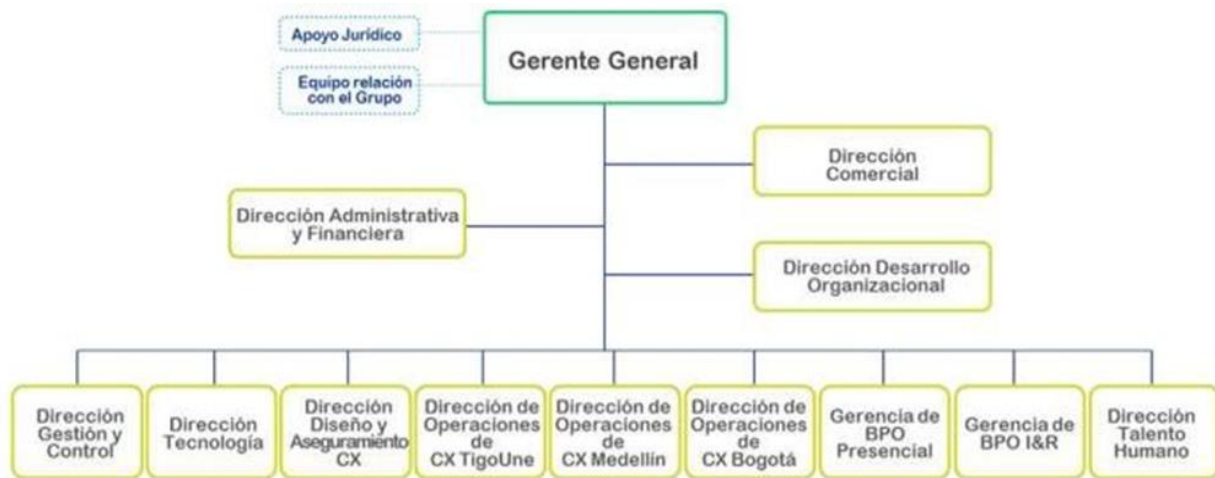
Figura 1. *Emtelco CX & BPO*



Nota. Imagen tomada de Google 2023.

Estructura Organizacional de EMTELCO CX & BPO

Figura 2. Equipo directivo y estructura organizacional EMTELCO CX & BPO



Nota. Diagrama que representa la jerarquía administrativa de la empresa. Adaptado de: (Emtelco, 2016)

En la estructura organizacional de la empresa Emtelco CX & BPO nos encontramos con el gerente general de la compañía, seleccionado por el órgano fundamental en la jerarquía, la Asamblea General de Accionistas.

En la asamblea serán parte los accionistas inscritos en Emtelco y tomarán las decisiones prioritarias junto con el gerente general para ser remitidas a las diversas direcciones con las que cuenta la empresa: Dirección comercial, Dirección administrativa y financiera, Dirección de gestión y control, Dirección tecnológica, Dirección diseño y aseguramiento CX, Dirección Operaciones de CX TigoLime, Dirección Operaciones de CX (Medellín, Bogotá), Gerencia BPO & Gerencia I&H, Dirección talento Humano, entre otras.

Misión

“Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia” (EMTELCO, 2021).

Visión

“Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar” (EMTELCO, 2021).

Valores

“Pasión – Innovación – Confianza – Integridad – Simplicidad” (EMTELCO, 2021).

Portafolio de Productos

La amplia gama de servicios y productos de EMTELCO CX & BPO es lo que ha permitido su reconocimiento de manera nacional e internacional, siendo su variedad y calidad en experiencia al cliente las responsables de su captación de diversos sectores y múltiples usuarios.

Gestión de Experiencias

Con su propósito de generar una experiencia de “Enamorar marcas y personas” EMTELCO CX & BPO genera cinco funciones para las necesidades de sus usuarios:

Servicio al Cliente.

Tiene el propósito de entablar vínculos sólidos por medio de la gestión acorde a las necesidades de los usuarios, brindando soluciones oportunas. Ofreciendo a su vez, múltiples canales para la atención al cliente como lo son: IVR, contacto por telefonía móvil, web chat, WhatsApp, redes sociales, SMS, aplicaciones, chatbot, y kioskos.

Ventas.

Por medio de un equipo cualificado se genera acompañamiento y prestación del servicio en ventas, captando y cautivando clientes por medio de soluciones multicanales, permitiendo a su vez, un seguimiento directo de la información y resultados.

Back Office Operativo. Genera soluciones de manera eficaz, de solicitudes, PQR, ventas y demás procedimientos que se relacionan con la eficacia y productividad de los usuarios, siendo un propósito para Emtelco CX & BPO incrementar y mejorar los resultados por medio del análisis y acompañamiento.

Cobranzas. Apoyo en la gestión eficiente de procesos de cartera, con el propósito de reducción de costos y optimización de recursos para la mejoría, recuperación y sostenimiento del flujo de caja de sus usuarios.

Instalaciones y Reparaciones (I&R). Como su nombre lo indica, se realizan procesos de instalación, mantenimiento, reparación, corte o reconexión de servicios para una mayor productividad en procesos logísticos de sus usuarios.

Soluciones Digitales

Emtelco CX & BPO tiene presente que el mundo digital es indispensable en la actualidad, por esto, maneja la presencialidad y los canales virtuales, ofreciendo una gama de servicios para sus usuarios por este medio.

CRM. Por medio de la recopilación de datos se da análisis y acción respondiendo a las necesidades en relacionamiento de los clientes de los usuarios de Emtelco, llevando control y desarrollo de estrategias por medio de herramientas software como CRM.

Servicios LoT. Es una herramienta. Por medio de LoT se genera una recolección y análisis de datos para el diseño de soluciones con el propósito de agilizar procesos.

E-Lead. Soluciones tecnológicas con el propósito de aumentar los resultados en ventas por medio de canales digitales a los usuarios de Emtelco CX & BPO, gestionando la cadena de valor y el proceso de compra junto con aliados y proveedores asociados.

Collet-e. Herramienta de gestión de cobranza y pagos de clientes de sus usuarios, manteniendo una base de datos, seguimiento y control de costos y resultados.

Conexión. Herramienta ofrecida por Emtelco CX & BPO para sus usuarios con el prospecto de vinculación, reclutamiento y procesos de dirección de talento humano que satisfagan las necesidades que necesitan las empresas.

Analytics Lab

Servicio de diversas herramientas para la gestión y análisis de la información por medio de plataformas digitales en los procesos e interacciones de los clientes con el propósito de generar desarrollo de estrategias.

Emtex. Algoritmo que clasifica las interacciones con el propósito de una interacción con el usuario más real y de manera más cercana.

E-predit. Herramienta que determina por medio de probabilidades el comportamiento futuro de los clientes ante una compañía, beneficiando en estudios de compra y venta.

E-location. Base de datos que permite un acceso visual de puntos en relación a clientes, logrando generar una localización para estrategias comerciales.

E-forecasting. Algoritmo que pronostica de manera aproximada la demanda en productos y servicios para sus usuarios.

E-voice. Herramienta que transforma información de voz a texto, permitiendo una facilidad en acceso a información para el usuario.

E-conversation. Herramienta que permite tener análisis y estadísticas de la mención o relación del nombre de los usuarios, permitiendo generar estrategias en base al renombre de las marcas que manejan este servicio.

Consultoría CX

Por medio del asesoramiento y consultoría integral Emtelco CX & BPO brinda a sus usuarios ayuda en conflictos, dudas e inquietudes con el propósito de ampliar su visión, informar y concientizar permitiendo un crecimiento y fortalecimiento de las empresas en el mercado.

Clientes

EMTELCO CX & BPO al ser galardonado con más de 60 premios en su experiencia al consumidor cuenta con múltiples usuarios vinculados debido a su amplio portafolio en productos y servicios. Las siguientes empresas presentan asociación y vinculación con EMTELCO CX & BPO: ACX, Alkosto, Auteco, Avon, BBVA, CFA, Cobelén, Colmédica, Colpensiones Beps, Coltefinanciera, Comfama, Compensar, Concreto, Confiar, Coninsa, Ramón H, Flypass, Grupo EPM, Grupo éxito, Haceb, Isa, Juan Valdez, Keralty, Línea directa, LOV Telecomunicaciones, Mabe, Migración Colombia, Distrito de Medellín, Novaventa, Novocare, Pactia, Papa John's, Parmalat, Previsora Seguros, Recaudo Bogotá, Sisbén, Sura, Tigo, Tuboleta, Tuya, Viajes el Dorado.

Figura 3. Clientes de EMTELCO CX & BPO

Nota. Mural de los clientes de EMTELCO CX & BPO. Fotografía tomada en la sede de Bogotá.

Cargo y Funciones

Se me asignó el cargo de Controller al momento de ingresar a la empresa EMTELCO CX & BPO. Perteneciente al área gestión de aprendizaje, donde se maneja la sección de conocimiento. En esta se busca capacitar, educar e informar a los usuarios de diversas campañas, llegando a manejar el control, seguimiento, capacitación, detallado de Colpensiones como campaña base y siendo uno de los clientes más importantes que maneja la empresa, sin embargo, los procesos de seguimiento eficacia se realizaron de mi parte en otras campañas: Previsora, Juan Valdez, Papa Johns, Novocare, Famisanar, Lov telecomunicaciones, Recaudo, Coninsa. En la búsqueda de mejorar la eficacia por medio del cubrimiento y aprobación de las herramientas lanzadas.

Área de Trabajo

El espacio de trabajo a manejar desde la firma del contrato hasta su culminación fue “In-house”, realizando de manera remota la realización de las funciones correspondientes al cargo ejercido.

Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo en Emtelco CO CX & BPO de controllers es parte del área de conocimiento de la empresa y se distribuye en diversas campañas vinculadas (Keralty, Colmedica, Juan Valdez, Colpensiones, entre otras). Cabe reiterar que todos los procesos son manejados por la supervisión del auxiliar de gestión de aprendizaje siendo el líder y jefe directo de este equipo, Lina Coronado.

Figura 3. Equipo de Trabajo



Nota. Figura descriptiva de la conformación del equipo de trabajo.

Funciones

Al momento de la contratación se gestionó vinculación como controller directamente en la campaña de Colpensiones, sin embargo, con el desarrollo del proceso de adaptación en la empresa se dio la adición de las campañas: Coninsa, Previsora, Compensar, Lov telecomunicaciones, Papa Johns, Novocare, Recaudo y Juan Valdez.

Colpensiones BEPS

Colpensiones es una empresa industrial y comercial del Estado que organiza y contrata la implementación y operación de una red integral de atención y servicio, compuesta por oficinas, Puntos de servicio y Gestores con cobertura nacional, para la recepción y atención de trámites y relacionados con el servicio social complementario de beneficios económicos Periódicos - BEPS. (Colpensiones, 2015)

Mis responsabilidades con Colpensiones correspondían a lo siguiente:

- Realizar Ruta inicial complementaria (RIC), midiendo un registro de datos como lo son el nombre, región, promedio de aprobación, cubrimiento, y eficacia en tiempos.
- Desarrollar diariamente estatus de Lecciones ejercidas por los pertenecientes a la empresa Colpensiones teniendo presente la aprobación y realización de actividades de capacitación lanzadas semanalmente por Emtelco en el área de conocimiento.
- Gestionar las novedades e incapacidades de los creadores de los integrantes de cada campaña y regional con el propósito de no afectar la eficacia del equipo.
- Desarrollar informe mensual de eficacia de Colpensiones, guiado al promedio general acumulado en cada mes.
- Realizar estatus individual de capacitaciones comerciales, desarrollado por el área de conocimiento Emtelco.
- Actualizar y analizar estatus de winkeando's diariamente. Siendo los winkeando's herramientas en específico para el fortalecimiento de temas seleccionados a la campaña BEPS.

- Realizar periódicamente informes de storytelling. Actividad de manera narrativa y dinámica del área de conocimiento.
- Generar informe mensual de evaluación final de eficacia del área de conocimiento de creadores de experiencia.
- Generar informe mensual de la gestión y resultados que interferían directamente la eficacia de coordinadores de Colpensiones BEPS.
- Citar a reuniones para la implementación y estrategias de mejora en los resultados con los coordinadores y líderes correspondientes a la campaña Colpensiones BEPS.
- Gestionar el cubrimiento, aprobación y eficacia de la operación con apoyo de los líderes.
- Reporte mensual del resultado y desempeño del seguimiento, generando entrega de información y análisis en equipo de mejoras.
- Realizar seguimiento a las actividades extraordinarias.

Cuentas propias

Coninsa Ramón H

Empresa de con un portafolio de servicios en Diseño, Construcción y Bienes Raíces a nivel nacional e internacional. Especializados en la Arquitectura, la Ingeniería, la Construcción, los Bienes Raíces y la Prestación de Servicios Inmobiliarios. (Coninsa Ramón H, s.f.)

Compensar

Entidad de Seguridad Social que facilita a sus afiliados, por medio de planes de Bienestar, un amplio portafolio de servicios, mediante su utilización empresarial e individual, generando condiciones que favorecen el desarrollo personal y laboral de sus trabajadores y grupo familiar. (COMPENSAR, s.f.)

Lov Telecomunicaciones

Entidad de telecomunicaciones, con el propósito de conectar personas, organizaciones y causas sociales a través de la telefonía celular. (Lov Telecomunicaciones, s.f.)

Papa John's

Empresa de comidas rápidas enfocadas a la venta de pizzas. Cuenta con más de 5,000 restaurantes en 44 países y territorios alrededor del mundo. (Papa John's, s.f.)

Recaudo Bogotá S.A.S

Empresa concesionaria de la Plataforma de Transporte Inteligente y estamos comprometidos con la mejoría en la calidad de vida de los ciudadanos de Bogotá. (Recaudo Bogotá S.A.S, s.f.)

Juan Valdez

Empresa de Café Premium Colombiano, posicionada como la marca más reconocida y admirada en nuestro país, consolidando nuestro modelo de expansión a nuevos mercados en el mundo. (Juan Valdez, s.f.)

Novocare

Compañía global de salud con 95 años de innovación y liderazgo en el cuidado de la diabetes. Con sede en Dinamarca, Novo Nordisk emplea a aproximadamente 43.100 personas en 80 países y comercializa sus productos en más de 170 países. (NOVOCARE, s.f.)

Previsora Seguros

Sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado. Cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa, está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. (Previsora Seguros, s.f.)

Mis responsabilidades con cuentas propias (Coninsa, Previsora, Compensar, Lov telecomunicaciones, Papa Johns, Novocare, Recaudo y Juan Valdez). Correspondían a lo siguiente:

- Gestionar las novedades e incapacidades de los creadores de los integrantes de cada campaña y regional con el propósito de no afectar la eficacia del equipo.
- Desarrollar informe mensual de eficacia de las campañas, guiado al promedio general acumulado en cada mes.

- Actualizar y analizar estatus de winkeando's diariamente. Siendo los winkeando's herramientas en específico para el fortalecimiento de temas seleccionados a la campaña.
- Citar a reuniones para la implementación y estrategias de mejora en los resultados con los coordinadores y líderes correspondientes a las campañas.
- Gestionar el cubrimiento, aprobación y eficacia de la operación con apoyo de los líderes.
- Reporte mensual del resultado y desempeño del seguimiento, generando entrega de información y análisis en equipo de mejoras.
- Realizar seguimiento a las actividades extraordinarias

Capítulo 2: Desarrollo de la macro para la optimización de tiempos.

Durante mi tiempo en EMTELCO CX & BPO, noté que la búsqueda de información y archivos necesarios para realizar las tareas de la pasantía puede llevar mucho tiempo. En muchos casos, los archivos no están organizados de manera adecuada o no se almacenan en una ubicación accesible. Esto puede generar retrasos en la realización de las tareas, lo que a su vez puede tener un impacto negativo en la eficiencia y la productividad de la empresa.

Otro aspecto relacionado con la búsqueda de información es la falta de una base de datos centralizada que contenga toda la información relevante de la empresa. Sin una base de datos actualizada y fácil de usar, los empleados pueden perder tiempo buscando información importante en múltiples sistemas y ubicaciones diferentes. Además, si la información no está actualizada regularmente, los empleados pueden estar utilizando información obsoleta que no es relevante o precisa.

En cuanto a la actualización de la información, he observado que, en algunos casos, la información importante no se actualiza de manera oportuna o completa. Esto puede tener consecuencias graves en la calidad del servicio al cliente y puede llevar a la pérdida de clientes. Es importante asegurarse de que toda la información relevante esté actualizada y sea fácilmente accesible para todos los empleados de la empresa.

En cuanto a la atención a los clientes, he notado que la empresa presta mucha atención a clientes importantes como Colpensiones, pero a veces descuida otras empresas que también son importantes para el éxito de la empresa. Es fundamental que la empresa ofrezca un servicio de alta calidad a todos sus clientes, independientemente de su tamaño o importancia.

2.1 ¿Por qué no hay una mejor manera de aprovechar este tiempo en EMTELCO CX & BPO?

En primer lugar, según lo que pude notar en mi instancia como pasante, puede deberse a una cuestión de recursos limitados, ya que mucho del presupuesto se encamina más al pago de instalaciones y empleados, así como mantener mediante campañas y procesos las relaciones con los clientes actuales como la captación de nuevos. En segundo lugar, puede ser una cuestión de prioridades, donde la empresa prefiere enfocarse en otras áreas como la atención al cliente o la

expansión de sus servicios, en lugar de mejorar los procesos internos. Finalmente, también puede ser una cuestión de falta de conocimiento o experiencia en el campo de la gestión de información, la cual denoto por el uso de programas que, aunque son eficientes en el uso de guardar información, logran ser tediosos si no se tienen conocimientos más avanzados de su uso que exploren de mayor manera todo el potencial de los programas, tal es el caso del programa EXCEL, que funciona como hoja de cálculo y muchas veces, como una base de datos básica, pero al tener conocimiento avanzado de su uso, como puede ser la implementación de MACROS y INDEX agilizan mucho el trabajo desempeñando, haciendo uso de sus fórmulas y procesos.

En cualquier caso, es importante reconocer la importancia de mejorar estos procesos, especialmente en una como EMTELCO, que se basa en la tercerización y la experiencia del consumidor. Si la empresa no puede manejar adecuadamente la información que necesita para realizar sus tareas diarias, y con ello desarrolla retrasos en sus actividades, puede tener un impacto negativo en la calidad del servicio que brinda a sus clientes y, en última instancia, en su rentabilidad y reputación en el mercado. Por lo tanto, es crucial que EMTELCO aborde este problema de manera proactiva y trabaje en la implementación de soluciones eficientes de gestión de información que le permitan cumplir con sus objetivos de manera más efectiva.

2.2 ¿Cómo era la actividad que normalmente realizaba?

Como pasante en EMTELCO CX & BPO, tuve la oportunidad de trabajar en un proyecto interesante y desafiante. Mi tarea consistía en convertir las notas de los usuarios capacitados de una entidad que en forma de diversas actividades. Estas notas estaban contenidas en documentos separados que debían ser descargados e interpretados para determinar si los usuarios habían aprobado o no las actividades en las que estaban capacitados.

Para llevar a cabo esta tarea, tuve que descargar los documentos que contenían las 27 actividades en las que los usuarios debían obtener una nota superior a 80 para aprobar. Esta información estaba alojada en otros documentos, lo que significaba que tenía que copiar y pegar el texto en los espacios requeridos y asegurarme de que la información se presentara de manera clara y concisa.

Una vez que la información se había transferido a los espacios correctos, mi tarea era convertir las notas en formato numérico, para tener una claridad de su calificación. Esto fue un

proceso importante ya que se requería que los usuarios aprobaran cada actividad con una nota superior a 80 para poder avanzar en el proceso de capacitación, además de ser un proceso repetitivo, consumía gran parte de mi tiempo en transcribir la información, alrededor de 50 minutos.

Figura 5. Evidencia 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
263	1081294640	leidy.marcos1	Finalizado	8 de septiem	8 de septiem	4 minutos	50	88								
264	66905342	dlopezv@em	Finalizado	11 de septie	11 de septie	1 minutos	40	100								
265	1130546212	lgrata@em	Finalizado	19 de septie	19 de septie	2 minutos	58	100								
266	1192904171	yvegta@em	Finalizado	19 de septie	19 de septie	17 segundos		100								
267	1047630477	vegajayares	Finalizado	22 de septie	22 de septie	4 minutos	40	100								
268	46451913	chigon@em	Finalizado	24 de septie	24 de septie	2 minutos	50	100								
269	1022338112	yabico@em	Finalizado	24 de septie	24 de septie	1 minutos	71	92								
270	67041404	yvalven@em	Finalizado	30 de septie	30 de septie	14 minutos	5	63								
271	1112780053	agonlon@em	Finalizado	1 de octubre	1 de octubre	26 segundos		100								
272	1129333283	muarvana@	Finalizado	10 de octubre	10 de octubre	58 segundos		100								
273	1053331963	orospov@em	Finalizado	11 de octubre	11 de octubre	34 segundos		50								
274	1017225780	alexavierdel	Finalizado	11 de octubre	11 de octubre	2 minutos	22	100								
275	1020382031	agnedoc@e	Finalizado	13 de octubre	13 de octubre	5 minutos	30	100								
276	1144524033	francygalar	Finalizado	14 de octubre	14 de octubre	1 hora	22 mi	100								
277	1022532661	elricas@em	Finalizado	14 de octubre	14 de octubre	2 minutos	52	100								
278	1099805827	omarpara@e	Finalizado	15 de octubre	15 de octubre	2 minutos	24	75								
279	1022929918	lpamed@em	Finalizado	15 de octubre	15 de octubre	3 minutos	29	100								
280	1073899796	bravos@em	Finalizado	17 de octubre	17 de octubre	3 minutos	33	100								
281	1087413877	emorpar@e	Finalizado	21 de octubre	21 de octubre	1 minutos	12	85								
282	29316496	murilgo@e	Finalizado	21 de octubre	21 de octubre	1 minutos	50	100								
283	11720476	fernandocad	Finalizado	22 de octubre	22 de octubre	2 minutos	34	100								
284	1030564836	cgarrara@em	Finalizado	22 de octubre	22 de octubre	1 minutos	22	100								
285	52494516	erodib@em	Finalizado	22 de octubre	22 de octubre	8 minutos	49	92								
286	1006405122	rmara@em	Finalizado	24 de octubre	24 de octubre	16 segundos		100								
287	1004718195	capudino@e	Finalizado	28 de octubre	28 de octubre	3 minutos	17	100								

Nota: Hoja de Excel dedicada a copiar y pegar los datos de los usuarios que se capacitaban. Captura de pantalla de origen propio

2.3 ¿Cómo se desarrolló la idea del uso de macros para la agilización de los procesos en EMTELCO CX & BPO?

Durante mis horas de trabajo en EMTELCO CX & BPO, noté que el proceso de búsqueda de información y archivos para realizar las tareas de la pasantía era muy tedioso y llevaba mucho tiempo. A menudo, tardaba alrededor de 50 minutos en encontrar la información necesaria para asignaciones específicas, lo cual consumía una cantidad significativa de mi tiempo y energía.

Como alguien que tiene conocimientos avanzados en Excel, me di cuenta de que había una oportunidad para mejorar los procesos de la empresa a través del uso de macros. Los libros de Excel son herramientas poderosas y altamente personalizables que permiten automatizar tareas y procesos repetitivos. Implementando macros, sería posible agilizar

Así que decidí poner mi conocimiento de Excel en acción y empecé la elaboración de primero, la idea que iba a presentar a mis superiores sobre como el uso de MACROS podría darnos una ventaja competitiva y a la vez, hacernos más productivos a todo el entorno de la empresa, es así que con mi conocimiento en la elaboración de MACROS, me dispuse a crear una que pudiese agilizar este proceso, probándolo por primera vez con la hoja de EMTELCO que estaba dedicada a la empresa de COLPENSIONES, la cual es uno de sus grandes clientes, por lo cual tanto la información obtenida como su cantidad es enorme, todo esto para poder luego aplicarlo en la otra tarea que era la principal que tenía y fue comentada anteriormente donde se registraban 27 actividades de los usuarios.

Figura 6. Evidencia 2

IDENTIFICACION	NOMBRES	GRUPO	DIVISION	FORMACION	FECHA INICIO	FECHA FIN	PUNTAJE	CALIFICACION	PROBABILIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN
41282940	Carolina Lorena Muñoz Castro	El Decano	Docente	Control de Calidad	27/01/2023	30/01/2023	90	90	90	27/01/2023	30/01/2023

Nota: Hoja de Excel dedicada a la empresa de Colpensiones. Captura de pantalla de origen propio

2.4 Realización y explicación del desarrollo de una macro

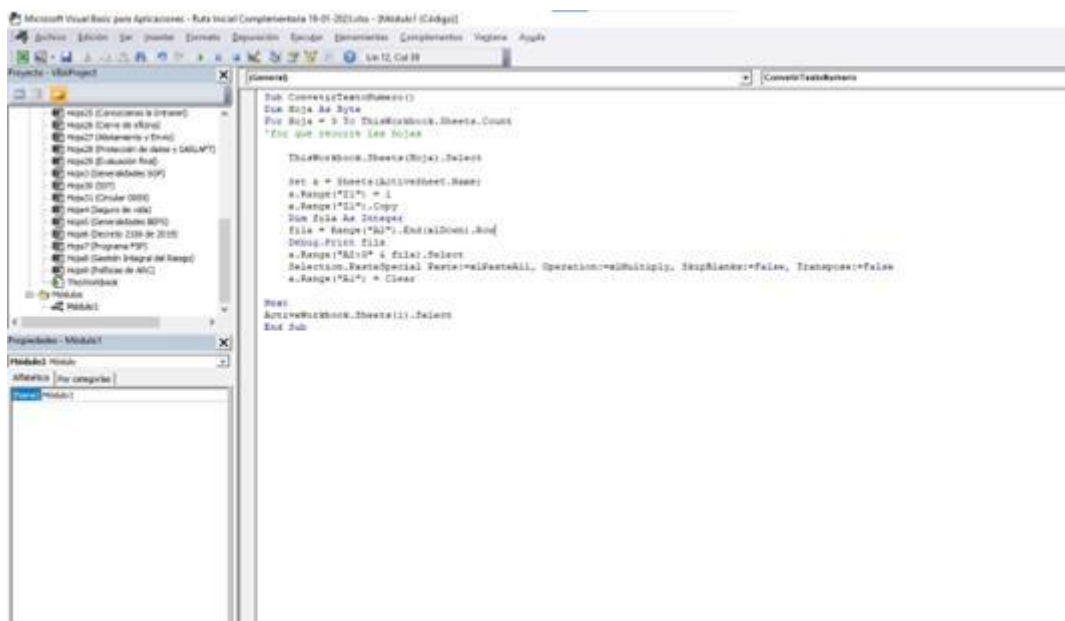
Lo primero que uno debemos de hacer al crear una MACRO es abrir un nuevo libro de Excel y grabar la macro mientras realizamos la tarea de búsqueda manual. Para ello, vamos a la

pestaña "Vista" y seleccionamos la opción "Macros". En el menú desplegable, seleccionamos la opción "Grabar Macro" y se nos abre una ventana emergente en la que podemos dar un nombre a la macro y asignarle una tecla de acceso directo.

Luego, procedemos a realizar la búsqueda de información de los usuarios de la manera habitual, pero mientras lo hacemos, Excel estará grabando cada acción que tomamos. Una vez que hemos completado la búsqueda, detenemos la grabación de la macro y guardamos el archivo.

Ahora que tenemos una macro grabada, podemos usarla para buscar información de Colpensiones en el futuro. Simplemente tenemos que hacer clic en la tecla de acceso directo que asignamos previamente y Excel repetirá la secuencia de comandos que grabamos durante la grabación de la macro. Esto nos ahorrará tiempo y esfuerzo al no tener que buscar manualmente la información de aquellos que realizaron las actividades y pasarlos (también las hojas descargadas estaban listas para esta labor) con un botón, la información a donde se debía recopilar en vez de copiar y pegar una por una.

Figura 7. Evidencia 3

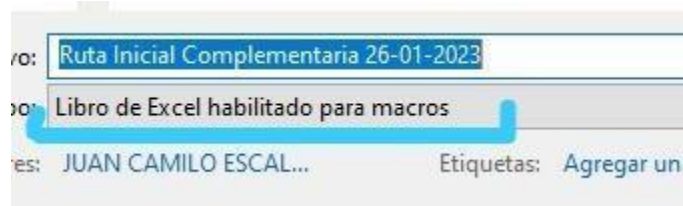


Nota: Visual Basic inicio de creación de la Macro para las 27 actividades. Captura de pantalla de origen propio

2.5 ¿Por qué se usó el sistema de macros para agilizar el proceso?

En EMTELCO CX & BPO, el manejo de la información tanto de la actividad desarrollada, y de otros clientes era un proceso que consumía mucho tiempo y energía debido a la gran cantidad de información que debía ser recopilada y organizada. Para solucionar este problema, decidí implementar macros en Excel para automatizar el proceso de búsqueda y organización de la información. Lo que permitió ahorrar tiempo y agilizar significativamente los procesos de la empresa. El uso de macros permitió la automatización de tareas repetitivas, como la búsqueda de información y la organización de datos, lo que a su vez liberó tiempo y recursos para realizar otras tareas importantes.

Figura 8. Evidencia 4



Nota: Libro de Excel habilitado para la realización de macros. Captura de pantalla de origen propio

Capítulo 3: Resultados.

Los resultados de la implementación de macros en EMTELCO CX & BPO fueron notables y bastante positivos. Antes de la implementación, el proceso de búsqueda de información y archivos para realizar las tareas de la pasantía llevaba alrededor de 50 minutos. Sin embargo, después de la implementación de las macros, este tiempo se redujo a solo 15 minutos. Esto permitió que yo, como pasante, pudiera tener más tiempo disponible para desarrollar otras actividades importantes en la empresa.

Como pasante de EMTELCO, ha sido increíblemente satisfactorio poder contribuir al desarrollo de un proyecto que ha mejorado significativamente las operaciones y eficiencia de la empresa. Durante mi tiempo en la universidad, aprendí una gran cantidad de habilidades técnicas y conceptos fundamentales en mi área de estudio, y a través de cursos especializados en línea y capacitaciones en la empresa, pude aplicar esos conocimientos a este proyecto.

Como pasante en esta empresa, tuve la oportunidad de proponer y desarrollar una solución que mejoró significativamente los procesos internos de la empresa. Al analizar los flujos de trabajo existentes, identifiqué una oportunidad para utilizar macros para automatizar y simplificar las tareas que los empleados debían realizar manualmente. Después de investigar y desarrollar la propuesta, presenté mi idea a mis jefes, quienes estuvieron de acuerdo en probarla para determinar su efectividad.

Después de implementar las macros, notamos una diferencia inmediata en la eficiencia y productividad del equipo. Las tareas que antes llevaban horas en completarse, ahora se podían realizar en cuestión de minutos con solo unos pocos clics, esta solución no solo ahorró tiempo, sino que también permitió que los empleados se concentraran en tareas más importantes y estratégicas.

Además, la implementación de las macros también mejoró la precisión y calidad del trabajo realizado.

Como resultado, se redujeron los errores y los rechazos de los trabajos, lo que ahorró tiempo y recursos adicionales en la empresa. También se mejoró la colaboración entre los miembros del equipo, ya que los procesos se estandarizaron y se volvieron más transparentes.

Después de que mis jefes revisaron la propuesta y evaluaron su impacto en los procesos de la empresa, me brindaron un feedback positivo sobre mi trabajo y sugirieron que considerara expandir la solución a otros departamentos y áreas de la empresa

Aportes

En las prácticas empresariales puedo reconocer como aporte en la empresa Emtelco Cx & BPO el desempeño en las funciones realizadas, por medio del manejo de los tiempos, efectividad en las labores y gestión de avances y mejoras que permitieron optimizar el desarrollo del cronograma de actividades. Siendo decisiones e ideas como: La propuesta de ser claros y directos en la información de informes en los correos, como a su vez, proponer a los líderes reducir la cadena de información al momento de remitir los informes aprovechando herramientas como las reuniones y comunicación por chat para generar aprobación de los datos suministrados, necesarios para agilizar tiempos y fortalecer la comunicación entre áreas.

El desarrollo de optimización de los tiempos por medio de una macro en Excel que redujo el desarrollo de un informe para Colpensiones, pasando de entre 40-50 minutos de realización a 15-20 minutos. Informe indispensable en las relaciones con Colpensiones y Emtelco.

Cabe reiterar que otro aporte fue el trabajo en equipo, donde un ambiente laboral sano fue óptimo e indispensable aun en la virtualidad. Siendo la capacitación de dos nuevos integrantes al equipo una labor evidencia de esto, donde el acompañamiento, comprensión, y comunicación fueron indispensables debido al proceso de virtualidad.

Conclusión

El desarrollo de las prácticas empresariales es crucial para lograr una visión diferente y real del mundo fuera del aspecto académico, genera bases para el desarrollo laboral y personal por medio de una construcción social. Emtelco Cx & Bpo en sus seis meses me permitió tener presente que en el mercado “enamorar marcas y personas” es fundamental, dando a comprender lo aprendido en la carrera, y es que labores como el control de gestión, evaluación de cumplimiento de objetivos, el manejo y coordinación de la eficacia, el análisis y desarrollo de estrategias competitivas ante la información, resolución de conflictos, manejo de procesos, compromiso con usuarios nacionales e internacionales, capacitaciones comerciales, entre otras más, permiten adquirir fortalecimiento en el área y conocimientos desarrollados en la carrera, siendo cada eslabón de la empresa importante para el desarrollo y crecimiento, es por esto, que la construcción de profesionales de calidad es tan fundamental como lo son los procesos y estrategias óptimas.

El tener presente que empresas como Emtelco CX generan un aporte fundamental al sistema, permite entender que hay diversos sectores en el mercado que proporcionan un desarrollo en la economía nacional al gestionar crecimiento individual y colectivo por medio de la tercerización de servicios y productos, siendo clave el reconocimiento de este al momento del potenciamiento empresarial en el mercado.

Recomendaciones

Mis recomendaciones consisten en el desarrollo de diversas herramientas de apoyo y acceso a la información para el proceso de las prácticas empresariales. La construcción y formación de diversos canales para la divulgación y repaso de la información son cruciales para la obtención del título universitario, estos datos pueden variar en: convenios, procesos de vinculación, pasos a seguir, pagos, entre otros.

A su vez, recomiendo mantener el apoyo en el desarrollo e iniciación de prácticas profesionales. La formación universitaria brinda la construcción del profesional, y pasar de la teoría a la práctica es una transición de prioridad, debido a que el estudiante no cuenta con una visión del mundo laboral real el abrirse a este tipo de vivencias le genera complicaciones, e incertidumbre en su toma de decisiones, siendo el direccionamiento para su desarrollo fundamental, donde la institución formadora al tener el propósito de generar bases podría generar acción, atención y acompañamiento continuo.

Otro factor a tener en cuenta en las recomendaciones como pasante de mis prácticas profesionales, es el desarrollo de sistematización en la empresa Emtelco, es algo que considero necesario. La sistematización permite reducir costos de procesos manuales, agiliza tiempos y enfoca los recursos para el desarrollo de nuevas oportunidades.

Referencias bibliográficas

- Administradora Colombia de pensiones (Colpensiones). (2015, 05). Anexo técnico No. 1 convocatoria pública No. CP 05 de 2015 OBJETO: Contratar la implementación y operación de una red inte. .
<https://www.colpensiones.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=5693>
- Avansis. (2020, July 20). BPO, Qué Es Business Process Outsourcing. .
<https://www.avansis.es/outsourcing/que-es-bpo/>
- Caja de Compensación Familiar Compensar. (s.f.). Nuestra organización. .
<https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion>
- Compañía de seguros la previsora SA. (Previsora Seguros). (s.f.). Previsora Seguros: Inicio.
<https://previsora.gov.co/content/previsora>
- Coninsa Ramón H. (s.f.). Somos Coninsa. <https://www.coninsa.co/somos-coninsa/>
- Emtelco CX & BPO. (2016). Informe de Gestión. Informe de Gestión.
https://www.emtelco.com.co/sites/default/files/201804/informe_de_gestion_emtelco_2016.pdf
- Emtelco CX & BPO. (2022). Boletín premios latam 2022.
https://emtelco.com.co/Contenido/Boletin_PREMIOS_LATAM_2022_fn-1.pdf
- Emtelco CX & BPO. (2022). Latinoamérica escuchó nuevamente el nombre de Emtelco. Bolotin, 1(1). <https://emtelco.com.co/wp-content/uploads/2023/02/Boletin.pdf>
- Emtelco CX & BPO. (2022). Modelo de gobierno Emtelco. Modelo de gobierno Emtelco.
https://emtelco.com.co/wp-content/uploads/2021/09/Modelo_de_gobierno_Emtelco_V5_2021.pdf
- Emtelco CX & BPO. (s.f.). Experiencia – Emtelco. Experiencia. <https://emtelco.com.co/acerca-de-emtelco/>
- Emtelco S.A.S (2021). Misión, Visión y valores. <https://emtelco.com.co/acerca-de-emtelco/>
- Emtelco SAS. (s.f.). Emtelco LinkedIn. https://pa.linkedin.com/company/emtelco-s-a-?trk=public_profile_experience-item_profile-section-card_subtitle-click
- Jiménez, C. (s.f.). ¿Qué es la respuesta de voz interactiva (IVR)?
<https://www.sopranodesign.com/es/learn/que-es-la-respuesta-de-voz-interactiva-ivr/>

Juan Valdez. Procafecol S.A (s.f.). Quiénes somos. <https://juanvaldez.com/quienes-somos/>

Lov Telecomunicaciones S.A.S. (s.f.). Somos LOV https://www.lov.com.co/que_es_lov

Mora, S. M. Z. (s/f). Informe prácticas empresariales <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/46643/2022sebastianzapata.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Netec LTDA (s.f.). ¿Qué es Oracle? <https://www.netec.com/que-es-oracle>

Novocare. (s.f.). Home Page. Programa Nuevo Yo. <https://www.programanuevoyo.com/content/dia/co/es.html>

Papa John's. (s.f.). Nuestra marca. <https://www.domiciliospapajohns.com.co/nuestra-marca>

Recaudo Bogotá S.A.S. (s/f). Misión de Rbsas. <https://recaudobogota.rbsas.co/mision>

Universidad Politécnica de Madrid. (s.f.). Guía básica Sharepoint. https://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Tecnologias%20de%20la%20Informacion%20y%20Servicios%20en%20Red/Gabinete%20de%20Tele-Educacion/Perfil%20PDI/guia_basica_SharePoint.pdf

Viafirma. (2022). Caso de éxito de Viafirma con Emtelco <https://www.viafirma.com.co/caso-exito/emtelco/>

Anexos

Anexo 1 *Equipo de Juan Valdez de EMTELCO CX & BPO*



Nota: Fotografía tomada en la sede de Bogotá.

Anexo 2 Equipo de Previsora Seguros de EMTELCO CX & BPO



Nota. Fotografía tomada en la sede de Bogotá.

Anexo 3 Equipo de Colpensiones BEPS de EMTELCO CX & BPO



Nota. Fotografía tomada en la sede de Bogotá.

Anexo 4 Reunión del 9 de diciembre en EMTELCO CX & BPO



Nota. Grupo del área de conocimiento de EMTELCO CX & BPO en reunión semestral. Fotografía tomada en la sede de Bogotá.