

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – EMTELCO CX & BPO



KEVIN DAVID MAHECHA GALINDO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2022

INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – EMTELCO CX & BPO

KEVIN DAVID MAHECHA GALINDO

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

Asesor:

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2022

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. Eduardo GIL GONZALES, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O.P

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

Quiero agradecer primeramente a mi familia que siempre ha estado apoyándome en todos los aspectos de mi vida; mis padres que han sido mi motor y siempre me impulsan a avanzar en cada uno de mis sueños, mis abuelos que con sus consejos y palabras consiguieron guiarme durante todo este camino. Son ellos quienes me impulsaron a convertirme en lo que soy, los que han sembrado confianza en mí y me han acompañado en mis días buenos y malos, sin el apoyo de ellos esto no habría sido posible.

También le agradezco a todos los docentes que con su paciencia, consejos y sabiduría hacen de mí una mejor persona, y ahora, un profesional; muchas gracias por todo el conocimiento que me aportaron. También quiero agradecer a mis amigos y compañeros de clase que alegraron mis días durante estos cinco años, gracias a ellos por cada risa, cada noche de estudio, por escucharme, por ayudarme cuando se me complicaban las cosas y por estar siempre para mí.

Por último, quiero agradecer a Emtelco S.A.S por brindarme la oportunidad de formar parte del equipo, durante estos seis meses puedo decir que aprendí mucho y tuve la oportunidad de pertenecer a un excelente equipo de trabajo.

Contenido

Glosario.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
Justificación	13
Objetivos.....	14
Objetivo General:.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Perfil De La Empresa.....	15
Misión	15
Visión.....	15
Valores	15
Estructura de gobierno	15
Portafolio de servicios.....	17
Soluciones digitales	17
CRM.....	17
Servicios LoT.....	17
E-lead	18
Conexión.....	18
Analytics Lab	18
Consultoría CX	18
Gestión de experiencias	19
Área de trabajo, Cargo y funciones.....	21
Belcorp.....	22
Colmedica	22
Alkosto.....	23
Aportes.....	25
Recomendaciones	26
Conclusión	27

Referencias.....	28
Anexos	29

Lista De Figuras

Figure 1 Organigrama estructura de gobierno	16
Figure 2 Clientes de Emtelco	20
Figure 3 Equipo de Control.....	21
Figure 4 Cronograma de Actividades	23

Lista De Anexos

Anexo 1 Encuentro con Lina Coronado.....	29
Anexo 2 Fotografía con Giovanni Moreno	30
Anexo 3 Encuentro con Daniel Perez y Sebastian Zapata.....	30

Glosario

- BPO: los servicios BPO (Business process Outsourcing) consiste en la subcontratación de servicios a otras empresas. Es decir, una entidad es contratada para realizar actividades y procesos específicos de otra empresa (ambit, 2020).
- Eficacia: Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó (Mejia, 1998).
- Controller: es la persona encargada de observar áreas específicas y su función principal es evitar situaciones de crisis y desequilibrio en la empresa, este puesto además suele ser un enlace entre la directiva y el departamento para coordinar y brindar información para toma de decisiones (Salas, 2014).
- Gestión de aprendizaje: Equipo de trabajo encargado de formar, educar y capacitar equipos de trabajo en áreas específicas de una empresa. (Emtelco , 2022)
- Creador de Experiencia: un creador de experiencia es aquel que tiene comunicación directa con el cliente y se encarga de prestar diferentes servicios desde línea Call, chat, mail o de manera presencial. Las funciones de un creador de experiencia pueden ser: Soporte técnico, recepción de quejas o reclamos, cobranza, ventas, entre otros (Emtelco , 2022).

Resumen

Con el objetivo de poner en práctica mis conocimientos aprendidos en la facultad de Negocios Internacionales y conseguir experiencia en el campo laboral, estuve durante seis meses realizando mi etapa práctica en la empresa Emtelco S.A.S, una empresa BPO Call center donde hice parte del equipo de control. A lo largo de este informe podemos encontrar información sobre Emtelco; así como misión, visión, catálogo de servicios ofrecidos por la empresa y una contextualización general. Adicional a esto también relato mi experiencia en la empresa perteneciendo al equipo de control de gestión de aprendizaje, apoyándome de registros fotográficos y algunos ejemplos sobre mis labores y aportes a la compañía.

Palabras Clave: Eficacia, equipo de control, gestión de aprendizaje, creador de experiencia, cubrimiento, aprobación, controller.

Abstract

In order to put into practice my knowledge learned at the International Business School and to gain experience in the labor field, I spent six months doing my internship at Emtelco S.A.S., a BPO Call Center company where I was part of the control team. Throughout this report we can find information about Emtelco; as well as mission, vision, catalog of services offered by the company and a general contextualization. In addition to this, I also relate my experience in the company belonging to the learning management control team, supported by photographic records and some examples of my work and contributions to the company.

Key words: Effectiveness, control equipment, learning management, experience creator, coverage, approval, controller

Introducción

Para obtener mi título profesional como Negociador Internacional, adquirir experiencia laboral y poner en práctica los conocimientos adquiridos en la facultad de negocios internacionales, opté por realizar una etapa práctica de seis meses en Emtelco S.A.S una empresa BPO Call Center donde trabajé como Controller de las campañas Belcorp (ésika, Cyzone y L'bel), Colmedica y Alkosto; En este informe podremos encontrar un resumen sobre mi experiencia en la empresa y sobre como he potencializado mis conocimientos administrativos, además de información general de Emtelco: cómo operan internamente, sus objetivos, misión, visión y su catálogo de servicios, haciendo énfasis en el área de eficacia de gestión de aprendizaje.

En el cuerpo del trabajo encontraremos las expectativas de mi área y como he conseguido aportar a la empresa mediante el seguimiento diario de indicadores de eficacia, encontrando fallos internos dentro del área y reforzándolos mediante mis capacidades administrativas, dirigiendo reuniones, enviando informes diarios a ejecutivos de las cuentas anteriormente mencionados, preparando informes y dirigiendo reuniones semanales, mensuales y trimestrales; apoyando en la toma de decisiones con líderes de equipo y líderes de gestión de aprendizaje. Al final de este informe podremos encontrar las conclusiones del estudiante, como he avanzado en mis conocimientos administrativos y como puedo desempeñarme mejor en mi futuro profesional y laboral, también daré mi opinión sobre el funcionamiento de la empresa y como desde el área de control se pueden lograr grandes cosas.

Justificación

Decidí realizar prácticas empresariales ya que es una oportunidad de adquirir experiencia laboral al mismo tiempo en que pongo a prueba los conocimientos adquiridos en la universidad, esto permite impulsar mi carrera y prepararme para mis próximos años, pienso que esta opción de grado hace que te pongas a prueba en situaciones reales de la vida laboral como, por ejemplo: trabajar bajo presión, trabajo en equipo, aprender sobre cadenas de mando, etc.

Elegí Emtelco ya que los modelos de empresa BPO Call Center están creciendo en Colombia y realizar las prácticas en Emtelco me ayudaría a conseguir experiencia en este modelo de empresas, adicional a esto, sabía que trabajar como controller me ayudaría a expandir mis conocimientos administrativos, estadísticos y de herramientas office como Excel lo cual es importante a la hora de competir por diferentes vacantes en el mundo laboral.

Objetivos

Objetivo General:

Analizar información relevante en el proceso de capacitación del personal de Emtelco S.A.S, con el objetivo de medir la aprobación y cubrimiento del plan de gestión de aprendizaje de las campañas de Belcorp, Colmedica y Alkosto.

Objetivos Específicos

- Analizar resultados de winkeandos, lecciones y certificaciones realizadas por los creadores de experiencia pertenecientes a las campañas de Belcorp, Colmedica y Alkosto.
- Mostrar resultados de eficacia de creadores de experiencia de manera diaria, semanal, mensual y trimestral.
- Proponer oportunidades de mejora para informes de eficacia y seguimiento de actividades desde el equipo de control.

Perfil De La Empresa

Emtelco S.A.S es una empresa BPO (Business Process Outsourcing) Call Center, este modelo de empresa consiste en la subcontratación de funciones o procesos de negocio, enfocándose en **funciones empresariales internas** como facturación, procesos de compra o mantenimientos de recursos; y **servicios relacionados con el cliente** tales como el marketing, publicidad, servicio técnico, entre otro (ambit, 2020).

Emtelco fue fundada en Julio de 1994 en la ciudad de Medellín por Empresas Públicas de Medellín (EPM) y EMCALI, siendo inicialmente una empresa de telecomunicaciones prestando servicios de conectividad y equipos de comunicación en Bogotá. En 2003 se amplían los servicios a call center y se inician operaciones en Medellín, posteriormente en 2007 se hace escisión de telecomunicaciones, pero manteniendo el servicio call center y no fue hasta 2009 que se abre la línea de servicio BPO (Emtelco , 2022).

Misión

“Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia” (Emtelco , 2022).

Visión

“Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar” (Emtelco , 2022).

Valores

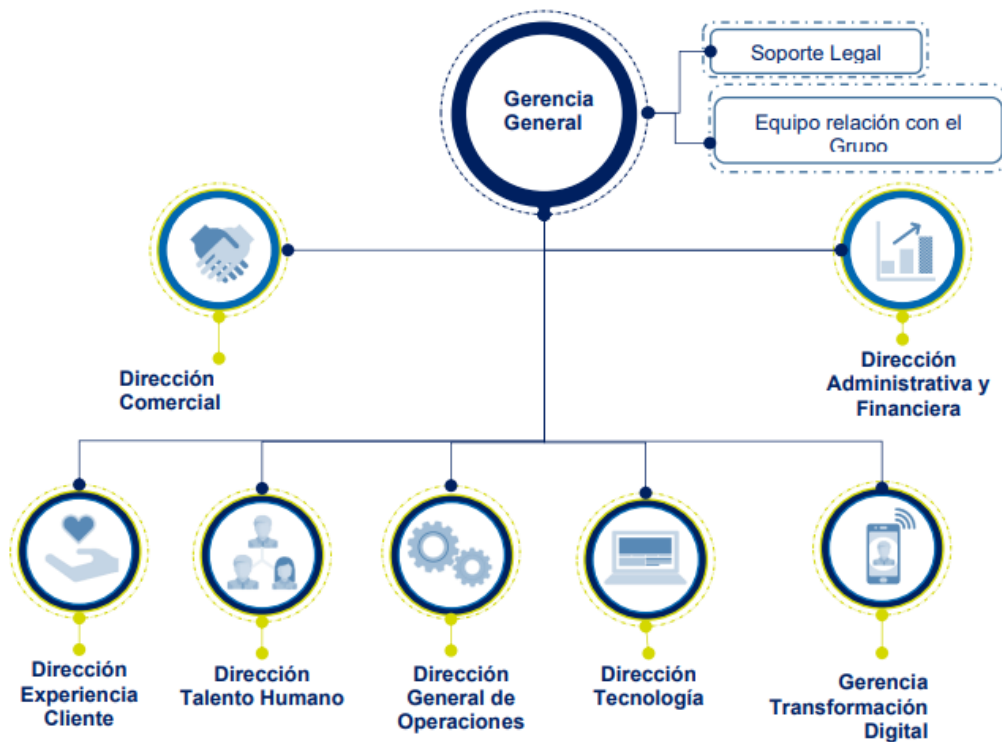
“Pasión – Innovación – Confianza – Integridad – Simplicidad” (Emtelco , 2022)

Estructura de gobierno

El órgano de gobierno principal es la asamblea general de accionistas “cuenta con un Reglamento Interno, el cual tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de Emtelco” (Emtelco, S.f)

La gerencia general se encarga de la administración de la sociedad, representación legal y gestión de negocios, el gerente general es nombrado por la asamblea general de accionistas y tiene facultad de ejecutar todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad; velando por el correcto funcionamiento de las áreas de dirección. En la figura 1 podemos observar de mejor manera la estructura de gobierno de Emtelco:

Figura 1
Organigrama estructura de gobierno



NOTA: Estructura de gobierno de Emtelco, donde podemos observar las divisiones entre la dirección comercial y la dirección administrativa y financiera de Emtelco S.A.S (Emtelco , 2022).

Contratar empresas BPO para que realicen funciones internas y servicio al cliente suponen varias ventajas, entre estas la reducción de costes ya que se contratan actividades y procesos a una empresa externa, por lo que no es necesario realizar mejoras de infraestructura, inversión en mantenimiento de equipos, licencias software, contratación de personal, entre otros. Otra de las grandes ventajas es que al contratar una empresa especializada en proveer servicios se permite una gestión más eficiente, ya que estas empresas cuentan con recursos, infraestructura y experiencia

para desarrollar los servicios contratados. Sin embargo, también existen algunos puntos en contra para la contratación de este tipo de empresas, entre estos podemos ver el riesgo de confidencialidad y privacidad, puesto que la empresa contratante pasa a dejar procesos en manos de un proveedor externo, lo que aumenta el riesgo de filtraciones y fugas de información (ambit, 2020).

El catálogo de servicios ofertado por Emtelco tiene una alta variedad de canales y áreas de atención, lo cual genera confiabilidad a la hora de contratar sus servicios, los cuales son:

Portafolio de servicios

Soluciones digitales

La importancia de la transformación digital en procesos internos en las empresas se ha vuelto muy importante en los últimos años, Emtelco ofrece experiencia en procesos tecnológicos en CRM, Servicios LoT, E-lead, Collect-e y Conexión.

CRM

La administración de relaciones con el cliente o en sus siglas en inglés CRM, se enfoca en ofrecer experiencias a tus usuarios, “Este CRM recopila datos de tus clientes, analiza sus interacciones y se anticipa a conocer sus necesidades y sus deseos, mejorando su experiencia con tu marca, a través de la implementación de acciones que facilitan las conversaciones, los procesos de compra y el relacionamiento para la atención de servicio al cliente” (Emtelco, 2022). Este tipo de servicios les permite a las empresas conocer la información de sus clientes y así tomar decisiones de mejora en procesos internos, también para alcanzar resultados de ventas y rentabilidad.

Servicios LoT

Los servicios LoT hacen referencia al internet de las cosas, es decir, objetos físicos que llevan incorporados sensores software y tecnología para conectarse a través de internet y cambiar información con otros dispositivos. Emtelco se encarga de la recolección y análisis de datos de tus

clientes a través de sus interacciones por medio de la conexión de aparatos electrónicos. (Emtelco , 2022).

E-lead

Soluciones tecnológicas orientadas a incrementar las ventas de un producto o servicio desde un sitio web con el apoyo de un equipo de creadores comerciales expertos, guiando las ventas en cada paso, desde la adquisición del cliente hasta la logística y entrega del producto (Emtelco , 2022).

Conexión

Es una herramienta para centralizar procesos de reclutamiento y vinculación de personal en tu empresa, optimizando procesos de talento humano adaptándose a las necesidades puntuales de tu empresa (Emtelco , 2022).

Analytics Lab

Estos servicios corresponden al análisis del comportamiento de tus clientes en las diferentes plataformas de navegación con tu empresa (Emtelco , 2022). La información generada con tus clientes puede ser útil en la toma de decisiones internas de tu compañía, mediante este servicio puedes analizar las interacciones por voz de una llamada para analizar la información manifestada por los usuarios, puedes realizar pronósticos de demanda de productos o servicios o segmentar tendencias y peticiones de clientes

Consultoría CX

Asesoría a las empresas en retos de gestión de experiencia de sus usuarios, mediante este servicio se busca realizar en primer momento un análisis del estado actual del proceso del servicio al cliente, crear un objetivo basado en el análisis inicial, y ejecutar los planes de mejora a través

de sus herramientas CX, consolidando resultados y los hallazgos de las diferentes áreas (Emtelco , 2022)

Gestión de experiencias

Emtelco está enfocada en la experiencia del servicio, de este modo se busca entablar relaciones eficientes orientadas al servicio al cliente en temas de ventas, cobranzas, instalaciones, reparaciones y soporte (Emtelco , 2022). Apoyándose en un equipo de gestión de aprendizaje que capacita a los creadores de experiencia (personas que tienen relación directa con el cliente). Mi experiencia laboral en la empresa se encuentra en esta área, específicamente en el equipo de control de gestión del aprendizaje, más adelante hablaremos a profundidad sobre mi papel en la empresa.

Los servicios ofertados por Emtelco son importantes para el análisis interno de las empresas que se esfuerzan por mantener relaciones asertivas con sus clientes, optimizando procesos de ventas, cobranzas y soporte; Emtelco cuenta con varios canales digitales para tener mejor comunicación con los clientes de tu empresa; algunos de esos canales son: Web chat, Whatsapp, Redes sociales, SMS, Apps, Chatbot, IVR; estas herramientas permiten analizar de mejor manera la comunicación con los clientes para profundizar en sus áreas de servicio.

Los servicios prestados por Emtelco hacen que un gran número de empresas los contraten para suplir algunas funciones de sus compañías, en la siguiente imagen podemos encontrar las diferentes empresas clientes de Emtelco S.A.S

Figure 2
Cientes de Emtelco



Nota: Clientes de Emtelco, fotografía tomada en las instalaciones de la empresa.

Podemos encontrar empresas bastante conocidas en Colombia como Papa Johns, Éxito o Alkosto y una gran variedad en líneas de Salud como Colmedica, Keralty o Famisanar.

Área de trabajo, Cargo y funciones.

Mi experiencia en esta Emtelco inicia en el área de gestión de aprendizaje, el foco de la experiencia del servicio y donde creadores de experiencia se relacionan con el cliente con el objetivo ejecutar ventas, cobranzas, incluso soporte técnico por medio de los diferentes canales digitales, sin embargo mi trabajo no se encontraba directamente en el contacto con el cliente, mi área de trabajo estaba en el equipo de control de gestión de aprendizaje, donde se hacen seguimientos de indicadores para evaluar y analizar el desempeño de los creadores con el objetivo de garantizar que estén bien preparados para establecer comunicación con el cliente.

Figure 3

Equipo de Control



Nota: Composición del equipo de control de gestión de aprendizaje de Emtelco.

Como podemos observar mis cuentas a controlar son Belcorp, Colmedica y Alkosto; mis responsabilidades como controller era brindar información diaria a líderes sobre el estado de la eficacia general día a día, esto mediante informes de eficacia y status en Excel. Para poder entender mejor donde inician mis labores en la empresa haré un resumen general:

Belcorp, Colmedica y Alkosto contratan a Emtelco con el objetivo de prestar servicios de atención de línea call center para soporte técnico, información sobre productos, ventas y/o cobranzas para esto Emtelco debe capacitar a sus creadores de experiencia para que estos puedan cumplir las peticiones de los clientes y brindar información correctamente, estas capacitaciones se hacen mediante actividades calificables: winkeandos, lecciones y certificaciones, donde los creadores podrán medir sus conocimientos mediante diferentes pruebas y aprender información relevante para tener un buen desempeño frente al cliente. Mi trabajo es hacer seguimiento a esas

actividades que realizan los creadores de experiencia, analizando indicadores de cubrimiento, aprobación y eficacia para medir el desempeño de los creadores, teniendo en cuenta justificaciones (retiros, incapacidades, vacaciones, entre otros), posteriormente enviar la información analizada a jefatura y si es necesario organizar reuniones con operación y líderes de equipo para implementar planes de mejora.

Para tener mayor información de mis cuentas de trabajo, daré una prevé descripción de cada una:

Belcorp

Belcorp es una multinacional impulsadora de belleza con más de 50 años de experiencia en venta de productos de tres reconocidas marcas: ésika, L'Bel y Cyzone (Belcorp, s.f).

Mi trabajo con Belcorp radica en aplicar actualizaciones de planta activa, agregar justificaciones y realizar seguimiento y análisis de eficacia a CEX, Líderes de equipo y técnicos de aseguramiento de cada cuenta, las cuales se dividen en Colombia-Ecuador, Perú, Chile-México, Bolivia, Centro América, E-commerce, redes sociales, caribe y remarketing.

Colmedica

Es una importante empresa de medicina prepagada con más de 30 años de experiencia en el mercado colombiano, Su modelo de servicio humano y tecnológico está orientado a brindar soluciones eficientes y oportunas a sus usuarios (Colmedica, s.f.)

Mis responsabilidades con Colmedica son realizar seguimientos diarios y reuniones semanales en búsqueda de la mejora de eficacia, además de proponer oportunidades de mejora para el seguimiento de las cuentas e iniciar una modificación general de los archivos distribuyendo el personal para hacer análisis más profundos con respecto al desempeño de sus creadores, más adelante podremos entender un poco más al respecto.

Alkosto

Cadena de almacenes comercializadora de electrodomésticos, llantas, motos, mercado, y hogar, contando con línea de atención en tienda virtual. (Alkosto, s.f.).

Mis responsabilidades con Alkosto radican en aplicar actualizaciones de planta activa, agregar justificaciones y realizar seguimiento general a creadores de experiencia, líderes y técnicos.

Figure 4
Cronograma de Actividades

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00 a. m.	Reunión E.C	Oracle Evolution	Oracle Evolution	Oracle Evolution	Reunión E.C
9:00 a. m.	Colmedica	Colmedica	Colmedica	Colmedica	Colmedica
10:00 a. m.	Alkosto	Alkosto	Alkosto	Alkosto	Newsletter
11:00 a. m.	INFORME MDI	Listado de winkeandos	Reu Colmedica	Listado de winkeandos	
2:00 p. m.	Ecommerce	CAM	Ecommerce	COL-ECU	Caribe
2:45 p. m.	CH-MX	Caribe	CH-MX	CAM	Remarketing
3:30 p. m.	Perú	Remarketing	Perú	USA	Redes Sociales
4:15 p. m.	COL-ECU	Bolivia			Bolivia
5:00 p. m.	USA	Redes Sociales	Informe jefatura	Informe jefatura	Informe jefatura y News

Nota: Cronograma de actividades a realizar por el estudiante durante la etapa práctica.

En la jornada de la mañana mi cronograma se basaba en reuniones y seguimientos a Colmedica y Alkosto, además de algunos informes sobre indicadores de eficacia; en la jornada de la tarde mis actividades a realizar consistían en el seguimiento y actualización de las cuentas de Belcorp junto con informes de seguimiento a jefatura. Para entender de mejor manera el cronograma explicaré brevemente mis actividades:

- Reunión E.C: Consiste en una corta reunión a inicio y cierre de semana, en esta reunión revisamos el desempeño de las cuentas, revisamos fallos o dudas, analizamos oportunidades de mejora, etc.
- Colmedica Seguimiento a la eficacia de Colmedica, este seguimiento es diario y requiere informe para operación.
- Alkosto Seguimiento a la eficacia de Alkosto, este seguimiento es diario y requiere informe para operación.
- Informe MDI Este informe consiste en la recopilación del primer intento de las certificaciones.

- Oracle Evolución Consiste en actualizar las actividades de los gestores de aprendizaje.
- Informe Jefatura en este informe se hace un resumen de la eficacia de las cuentas actualizadas a lo largo del día.

Además de los seguimientos diarios, un controller debe:

- Realizar reuniones de empalme de información con las diferentes operaciones, las cuales suelen ser semanales. Estas reuniones son virtuales y participa el equipo de gestión de aprendizaje (encargados de la capacitación y aplicación de actividades) y líderes de equipo (líderes de los creadores de experiencia) en ocasiones también participan los ejecutivos de las cuentas.
- Hacer seguimiento a actividades foco, estas actividades se hacen con el objetivo de tener diagnósticos de conocimiento. Estas actividades requieren análisis separados de la eficacia, por lo que son informes distintos.
- Nuestra principal labor es mostrar claridad y transparencia en los indicadores de eficacia, esto implica crear tablas, formatos y documentos orientados a resumir altas cantidades de información, de este modo debemos estar a disposición y mejorar nuestros conocimientos de Excel para la creación de los diferentes informes solicitados por la operación.
- Tener comunicación con cada parte del grupo de gestión de aprendizaje, trabajar como Controller implica conocer el plan de aprendizaje de cada cuenta, conocer los movimientos internos de los creadores de experiencia ya que pueden existir rotaciones de personal, estar al tanto de retiros, incapacidades y vacaciones, así como de cada novedad de trabajo.
- Conocer y modificar los archivos con el objetivo de tener mayor campo de análisis, esto implica conocer cada archivo para implementar oportunidades de mejora.

Aportes

Mi experiencia como controller ha sido gratificante, tuve avances significativos en mis conocimientos administrativos, pude poner en práctica mis habilidades de Excel y análisis de datos, además mejoré en mi comunicación y de trabajo en equipo; ya que en mis labores diarias debía estar en constante comunicación con otros miembros del equipo. Durante mi tiempo de trabajo pude aportar a la empresa:

Con el programa Colmedica tuve la oportunidad de implementar un plan de mejora que permitió comprender de mejor manera los indicadores de eficacia, tuve la oportunidad de proponer una división de los archivos de Eficacia, creando tres archivos de eficacia desde cero, creando grupos según “skills” o campo de acción de los creadores de experiencia y dividiendo los archivos en 3 grupos para consolidar la información; Anteriormente el análisis de eficacia en Colmedica agrupaba una gran cantidad de creadores de experiencia con cargos y áreas de conocimiento diferentes, lo cual complicaba el análisis de eficacia ya que no se permitía ver con claridad las variaciones en el desempeño de los creadores, mi propuesta fue realizar una división de los archivos mediante el acompañamiento del equipo de gestión de aprendizaje para dividir los archivos según el área de conocimiento de los creadores de experiencia, dando lugar a tres archivos separados que consolidan la información.

En mi última semana práctica tuve que realizar un proceso de capacitación con la nueva controller María Fernanda Cartagena, la capacitación consistió en un proceso acompañado con la nueva integrante del equipo, haciendo revisión de sus archivos y explicando detalladamente mis responsabilidades en la empresa; de este modo también puse en práctica métodos de enseñanza y comunicación basados en el dialogo y tablas formato Excel.

Recomendaciones

Considero que es importante que la universidad realice más convenios con diferentes empresas para tener más oportunidades de conseguir las diferentes vacantes. El proceso de conseguir prácticas y concursar por las diferentes vacantes es complejo debido a la alta competencia, también considero que es importante apoyar a los pequeños emprendimientos locales ya que considero que son una excelente oportunidad para avanzar como profesionales y contribuir a la región.

En cuanto a las recomendaciones a la empresa, creo que es importante mejorar en los procesos de capacitación ya que el tiempo es muy corto y las primeras semanas de trabajo suelen ser complicadas, considero que el proceso de contratación debería ser más eficiente al igual que el proceso de capacitación de personal.

Conclusión

Trabajar en Emtelco durante estos seis meses me permitieron crecer de manera personal y profesional, tuve la oportunidad de aprender sobre el modelo de negocios BPO y pude ver de cerca como crece este sector en el país, pude comprender muchas cosas que obviaba antes: como por ejemplo el trabajo y esfuerzo que hay detrás de una línea de soporte técnico, una línea de cobranzas o atención al cliente.

La oportunidad de realizar prácticas profesionales es ideal para el proceso educativo ya que permite poner a prueba los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y también aprender cosas nuevas del mundo laboral. Después de estos seis meses de experiencia puedo decir que he fortalecido mucho mis conocimientos administrativos y comunicativos, además de aprender diferentes usos de Excel, aprendí a tomar la iniciativa a la hora de presentar oportunidades de mejora y a ser exigente con las distintas áreas. Puedo decir que desde mi cargo aporté a la organización y proyección del equipo de control de gestión de aprendizaje y puedo afirmar que fueron seis meses de evolución, de pensar distintas maneras para hacer que la información sea más sólida y fácil de entender para las distintas áreas, revisar a profundidad cada actividad realizada, comunicarme constantemente con todo el equipo y garantizar la estabilidad de los indicadores.

Referencias

- Alkosto. (s.f.). *Nuestra compañía*. Quiénes somos: <https://www.alkosto.com/nuestra-compania/quienes-somos/c/quienes-somos>
- Ambit. (01 de Septiembre de 2020). Todo lo que debes saber sobre Business Process Outsourcing: <https://www.ambit-bst.com/blog/bpo-todo-lo-que-debes-saber-sobre-business-process-outsourcing#:~:text=BPO%20o%20Subcontrataci%C3%B3n%20de%20Procesos,a%20proveedores%20de%20servicios%20especializados>.
- Belcorp. (s.f.). *Información general Belcorp* . Obtenido de <https://www.belcorp.biz/>
- Colmedica. (s.f.). *Historia de Colmedica*. <https://www.colmedica.com/Paginas/Historia.aspx>
- Emtelco . (2022). *Acerca de Emtelco*. <https://emtelco.com.co/acerca-de-emtelco/#>
- Emtelco. (2022). *CRM Emtelco*. <https://emtelco.com.co/crm/>
- Emtelco. (S.f). *Modelo de Gobierno Emtelco*. Obtenido de Modelo de Gobierno Emtelco: https://web.emtelco.co/Emtelco/formimágenes/Emtelco/Modelo_de_gobierno_Emtelco_V3.pdf
- Mejia, C. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planning*. https://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf
- Salas, O. y. (2014). *Manual del controlador*. Editorial Beneficio.

Anexos

Reunión Bimensual Equipo de Gestión de Aprendizaje.

Cada dos meses se hace una reunión con el equipo de Gestión de Aprendizaje, esta reunión es liderada por Geovanni Moreno Mahecha, Ejecutivo de Formación; en esta reunión se analizan temas de interés para el equipo de gestión de aprendizaje, se toman decisiones y se analizan oportunidades de mejora. Ya que mi trabajo era remoto estas reuniones eran una excelente oportunidad de conocer el equipo y las instalaciones de Emtelco.

Anexo 1

Encuentro con Lina Coronado



Nota: Fotografía con Lina Coronado, Auxiliar de gestión de aprendizaje y Sebastián Zapata, Controller de Keralty

Anexo 1

Fotografía con Giovanni Moreno



Nota: Fotografía con Giovanni Moreno Mahecha. Ejecutivo de formación.

Anexo 2

Encuentro con Daniel Perez y Sebastian Zapata



Fotografía con Daniel Eduardo Perez Aya, Lider de Gestión de Aprendizaje y Sebastián Zapata, Controller de Keralty.