

Plan de mejoramiento conectar tv

Elizabeth Ardila Santana

Trabajo de grado

para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Dirigido por:

Andrés Ricardo Samper Fajardo

Magister en Derecho con Énfasis en Responsabilidad Civil

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2021

Agradecimientos

Primeramente me gustaría agradecer al cuerpo de docentes de la Universidad Santo Tomas quienes dirigieron todo mi proceso educativo hasta el momento, a Dios y mis padres quienes desde el primer día impulsaron mi sueño de ser profesional en negocios internacionales, fueron ellos quienes día a día me recordaban el camino y el propósito que en días difíciles olvidaba, también quiero agradecer a mi tutor Andrés Samper quien guio este plan de mejoramiento.

En último lugar quiero agradecer a la empresa CONECTAR TV y mi jefe Angélica Rivera quien me acogió durante el periodo de mis prácticas profesionales, me guio en cada proceso y me dio la posibilidad de realizar mi propuesta de plan de mejora.

Muchas gracias a todos.

Resumen

El presente plan de mejora consiste en la creación de un DASHBOARD para la empresa Conectar TV en el área administrativa de comunicaciones ya que, en la actualidad se manejan procesos nacionales e internacionales pero hace falta la visualización simplificada de la información para la toma de decisiones. Este Dashboard tiene como fin que el área de comunicaciones pueda exponer su información detallada de forma grafica para que los jefes, gerentes, analistas y administrativos puedan observar faltas o también mejoras en el proceso y así ser mas eficientes.

Tabla de contenido

Agradecimientos.....	2
Resumen.....	3
Lista de figuras	5
Lista de tablas.....	6
Lista de Anexos	7
Introducción.....	8
1. LA EMPRESA	9
1.1 Aspectos generales.....	9
1.1.1 Misión	9
1.1.2 Visión	9
1.1.3 Valores	9
1.2 Ubicación Geográfica	10
1.3 Estructura Organizativa.....	11
1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.....	11
1.5 Análisis DOFA.....	13
2. PLANTEAMIENTO PLAN DE MEJORA.....	15
2.1 Importancia, limitaciones y alcances	16
2.2 Objetivos.....	17
2.2.1 Objetivo general	17
2.2.2 Objetivos específicos	17
3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA	18
3.1 Propuesta de mejora.....	18
3.2 Conclusiones	19
3.3 Referencias	21
3.4 Anexos.....	22
4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL	23
4.1 Programación de actividades	23
4.1.1 Cumplimiento de objetivos.....	23

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica de Conectar TV11

Figura 2. *Estructura organizacional*11

Lista de tablas

Tabla 1. Análisis DOFA.....11

Lista de Anexos

Anexo 1. Dashboard.....22

Introducción

En Conectar Tv desde el área administrativa hay un subproceso de comunicaciones que tiene como función asignar líneas corporativas a los empleados de la compañía para que puedan cumplir con cada una de sus funciones. Actualmente este recurso es de suma importancia para cada proceso ya que al ser una empresa del sector de las telecomunicaciones cuenta con claro empresarial el cual brinda líneas corporativas para que los empleados se mantengan conectados y desarrollen su trabajo, existen cargos como el de técnico de instalaciones el cual requiere este tipo de recurso para poder utilizar aplicaciones que le permiten hacer las instalaciones en los hogares y de esta forma los demás cargos como analistas y administrativos necesitan líneas de comunicación para realizar llamadas, comunicarse con los demás empleados y sobre todo mantener una comunicación lineal con las demás ciudades de la empresa y con Perú vía WhatsApp, es por esto que radica la necesidad del uso de las líneas móviles.

La empresa hoy tiene un problema de falta de información actualizada e inmediata para la toma de decisiones de esta área, Conectar gasta en promedio 948.000.000 millones de pesos anualmente en este recurso y en ocasiones por falta de rotación de las líneas o líneas disponibles sin estar en uso a diario la compañía incurre en pérdidas de dinero teniendo en cuenta que tiene 1755 líneas corporativas asignadas al personal de la empresa a nivel nacional e internacional.

Teniendo en cuenta lo anterior el presente plan de mejora busca solucionar esa falta de información que en ocasiones es perjudicial para el buen desarrollo y el cumplimiento de indicadores internos de la empresa mediante un Dashboard que ofrezca visibilidad sobre los indicadores que deben alcanzar determinado valor para alcanzar los objetivos de la empresa que

ente caso es la obtención de información clave, esto permite a la empresa conocer datos de valor, alcanzar tendencias y fijar parámetros de actuación.

1. LA EMPRESA

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Misión

Ofrecemos soluciones integrales de servicios de infraestructura y conexiones para el sector de telecomunicaciones y servicios logísticos para el sector de tecnología; generando alto valor a nuestros clientes con calidad y eficiencia, mediante un excelente equipo humano y con mejores prácticas de gestión. (Conectar TV, 2021a, p. 1).

1.1.2 Visión

Para el 2024 ser los mejores en el suministro de servicios de infraestructura y operación en el sector de las telecomunicaciones, para continuar creciendo y desarrollando nuevos negocios en Colombia y otros países de Latinoamérica. (Conectar TV, 2021a, p. 1).

1.1.3 Valores

- **LA PASIÓN**, entendida como el entusiasmo que nos mueve día a día para lograr resultados altamente satisfactorios; como el amor por lo que hacemos y el genuino interés por nuestro trabajo. (Conectar TV, 2021a, p. 1).
- **LA INNOVACIÓN**, que materializa nuestra creatividad en nuevos productos, servicios, procesos y formas de hacer las cosas; sabemos que está presente permanentemente en nuestras vidas como un pilar de desarrollo individual y empresarial. (Conectar TV, 2021a, p. 1).

- **EL CONOCIMIENTO**, como la base del desarrollo empresarial; entendemos que el conocimiento aplicado forma competencias, que se traducen en un equipo humano de alto desempeño y una organización que estandariza, mantiene y mejora sus procesos y su gestión. (Conectar TV, 2021a, p. 1).
- **LA EFECTIVIDAD**, entendida como hacer lo correcto, lograr los resultados deseados optimizando los recursos. La efectividad está orientada a la satisfacción de necesidades de clientes internos y externos, lo que nos genera credibilidad en el mercado, rentabilidad para la empresa y bienestar para nuestros colaboradores. (Conectar TV, 2021a, p. 1).
- **LA COMUNICACIÓN**, como un pilar de nuestra cultura y de nuestros resultados empresariales. Nos enfocamos en compartir la información de manera asertiva, cercana y segura. Respetamos al interlocutor y su mensaje, escuchando y dando respuestas claras y oportunas a sus inquietudes. (Conectar TV, 2021a, p. 1).
- **LA HONESTIDAD**, como muestra de nuestra actitud empresarial fiel a principios y valores, transparente y confiable, tal y como es en cualquier contexto de nuestra relación con los clientes y en la prestación de los servicios. En ningún momento es negociable. (Conectar TV, 2021a, p. 1).

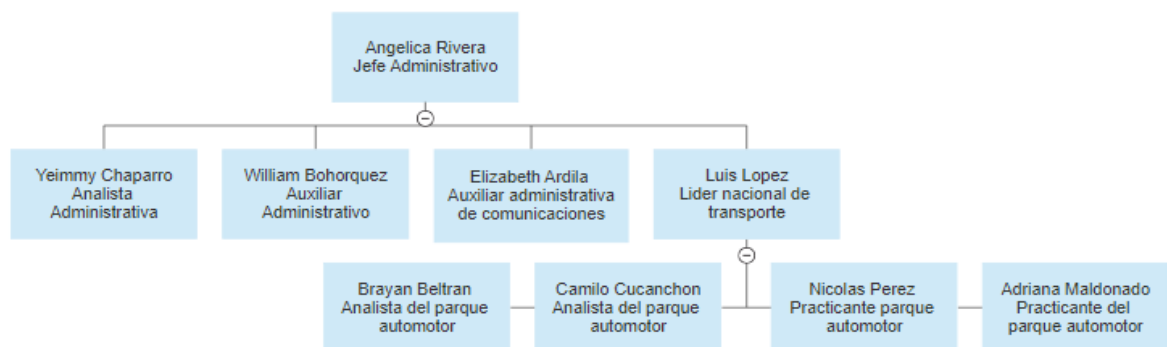
1.2 Ubicación Geográfica

Conectar T.V S.A.S está ubicada en la dirección carrera 82 #78- 43 en la ciudad de Bogotá, barrio La granja.

Figura 1. *Ubicación geográfica de Conectar TV*

Fuente: Google Maps (2021). Ubicación geográfica Conectar TV. Google Maps.
<https://www.google.com/maps/place/Conectar+TV/@4.7003039,-74.1072329,14z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x906bda1ad187f08d!8m2!3d4.7003039!4d-74.0984782>

1.3 Estructura Organizativa

Figura 2. *Estructura organizacional*

Nota: Elaboración propia

1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

El departamento en el cual se desarrollan las prácticas es el administrativo en el área de comunicaciones con cargo de auxiliar o analista de comunicaciones.

Con el objetivo de: Administrar los recursos de Comunicación, cumplir con los requerimientos de la operación, y llevar un control adecuado de presupuestos.

Se responde a las siguientes funciones:

- Gestionar las solicitudes de líneas telefónicas en la Mesa de servicio Interna del proceso. (línea nueva, asignación devolución de líneas, reposición, consultas, saldos, suspensión, cancelación, cesiones etc.)
- Escalar Solicitudes en la Mesa de servicio de CLARO y Tigo. (Mi Claro Negocios Empresariales y Tigo Business)
- Realizar cartas y documentos de las solicitudes.
- Publicar política de líneas telefónicas.
- Mantener actualizada la base de líneas con los planes autorizados por el proceso.
- Consolidar informes de Líneas Nacional e Internacionales
- Entrega de Informe general a CLARO, Tigo y Auditoria
- Conciliación y entrega de facturación
- Controlar cuadro de Mando Integral de gastos realizando informes mensuales a la jefatura tanto nacional como internacional.
- Controlar presupuesto de gastos Administrativos
- Asignar y devolver líneas en sistema de inventarios SICI.
- Seguimiento líneas telefónicas Perú
- Validar costos de asignación de líneas de Perú.
- Evaluar facturas y presupuesto para Perú.

1.5 Análisis DOFA

Tabla 1. Análisis DOFA

ANÁLISIS DOFA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal idóneo para el desempeño y realización de los procesos	No se cuenta con una herramienta que facilite la interpretación y el análisis de los datos almacenados.
Recursos disponibles para la implementación de una nueva herramienta.	Falta de información de forma inmediata
Cultura de trabajo en equipo y colaboración en los procesos nuevos a implementar.	Falta de visibilidad de los indicadores que se deben alcanzar
Interés por parte de altos mandos en analizar las KPI's.	Los analistas desconocen la importancia de del recurso (sim card)
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Se puede generar una negociación con los operadores según los resultados de costos para que la empresa genere un ahorro financiero.	Cualquier persona puede tener acceso a la base actual.
	Analistas que no alimentan la base de líneas correctamente.

Mejoras dentro del proceso (mejor gestión y uso del recurso) que pueden atraer mejores propuestas por parte de proveedores de los operadores. Fomento de una nueva herramienta de análisis que puede ayudar a cualquier tipo de compañía.	Mal uso del programa por falta de conocimiento en el manejo de la herramienta Excel.
---	---

Nota: Elaboración propia

2. PLANTEAMIENTO PLAN DE MEJORA

Mediante el análisis DOFA realizado al departamento administrativo del área de comunicaciones de la empresa Conectar TV, se logra evidenciar mediante las debilidades que el departamento necesita con urgencia una herramienta que les permita evidenciar fácilmente como esta siendo el comportamiento del área y como se esta moviendo el recurso de comunicación con el fin de hacer seguimiento y medir costos del mismo. Esto muchas veces hace mas arduos y complicados los procesos ya que muchas veces cuando solicitan reportes sobre el movimiento de las líneas móviles hay que descargar siempre una base nueva y generar una tabla dinámica en donde no hay mayor visibilidad y no es algo que sea tan productivo ya que no se mantiene actualizado.

Cuando comencé mi practica y no estaba tan familiarizada con elaboración de informes y auditorias no evidenciaba el problema, sin embargo una vez me delegaron funciones mas puntuales como brindar información en detalle de mi proceso vi que era demasiado complicado descargar para cada informe la base principal actualizada semana a semana cuando en ocasiones no había mucha novedad, esto generaba perdidas de tiempo y retroceso en los procesos internos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el plan de mejora que se quiere implementar tras evaluar las debilidades y tomar en cuenta los puntos fuertes de la empresa, se quiere implementar un Dashboard que permita visualizar la información necesaria ya mencionada como recursos disponibles, movimiento de las líneas móviles, el valor actual de las líneas, cantidad de líneas que están en funcionamientos y entre otras cosas que permiten hacer una evaluación rigurosa al proceso, evaluando costos y gastos, todo con el fin de utilizar los recursos de la compañía de forma correcta, actualmente se desconoce o se piensa que al ser un chip puede ser insignificante para Conectar Tv pero es un recurso que anualmente se factura en 948.000.000 millones de pesos

colombianos. Aquí también podremos medir los KPI's y mediante los mismos evaluar el desempeño periodo a periodo generando así informes periódicos con mayor facilidad.

2.1 Importancia, limitaciones y alcances

La importancia del presente plan de mejora es el desarrollo de un *dashboard* en donde se visualice gráficamente las KPI's que permita optimizar los procesos y la toma de decisiones de Conectar TV. Con esta herramienta se pueden analizar datos y detectar problemas dentro del área administrativa en el proceso de comunicaciones y así visualizar posibles acciones que fortalezcan los procesos y nos lleve a la maximización del uso del recurso, generando así una guía para un crecimiento importante y de valor dentro de Conectar TV.

La principal limitación del plan de mejora radica en que el *dashboard* no se podía realizar en un programa especializado por falta de presupuesto ya que en dichos programas habría que pagar mensualmente, por esta razón se decidió hacerlo con ayuda de la herramienta Excel.

El alcance del proyecto es hacer crecer el área de comunicaciones generando un impacto y la concientización del personal para que de un debido tratamiento del recurso en este caso las sim card teniendo en cuenta a la cantidad de personal que se le asigna el mismo (1.750), el costo que genera su utilización y que sin este recurso no se podría realizar el objetivo general de la empresa ya que no habría una red de comunicación ni uso de las plataformas por medio del internet que proveen las sim cards.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Implementar una herramienta de apoyo para el área administrativa en el proceso de comunicaciones que facilita la visibilidad de indicadores KIP's y posibles problemas para así prever soluciones y generar efectividad en la toma de decisiones.

2.2.2 Objetivos específicos

- 1.* Visualizar indicadores KIP's y evaluar cómo afectan el proceso interno de comunicaciones según su rendimiento.
- 2.* Proveer información necesaria para generar informes y facilitar la toma de decisiones que permitan un crecimiento y mejoramiento del departamento.
- 3.* Generar concientización por parte de los analistas que asignan este recurso para poder reducir pérdidas de dinero.
- 4.* Conectar aún más el proceso con la ciudad de Lima en Perú ya que requiere un mayor análisis y seguimiento.

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de mejora

Generar visibilidad de la información de forma fácil y dinámica para que se puedan tomar decisiones de forma rápida.

Desde que comencé la practica profesional note que la falta de información generaba grandes problemas dentro del proceso ya que en varias ocasiones los analistas que asignan el recurso de la sim card a sus trabajadores desconocían la disponibilidad de las mismas para sus procesos, esta información se puede ver en una base general que se encuentra en el drive en la cual yo trabajo y me encargo de que todo este al día, sin embargo esta base en ocasiones presenta problemas de interpretación o mal uso por parte de los encargados; esto genera en muchas ocasiones doble trabajo ya que a la hora de que a mi me soltaran informes de la base de datos en donde se vea reflejado el rendimiento de las líneas móviles. Líneas disponibles, activas o suspendidas, tenia que contactar a cada analista de las diferentes ciudades y en Perú para poder verificar la información y así enviar dicho reporte al dueño de la compañía para evaluar y comparar los costos y gastos de conectar TV.

Por lo anteriormente mencionado es que se pretende implementar una herramienta que brinde información de forma fácil y atractiva visualmente para que se puedan tomar decisiones de forma inmediata en donde no todo el mundo tenga acceso a ella sino solo el jefe del área en este caso mi jefa inmediata Angélica Rivera, la analista financiera, el jefe de la compañía, analistas de las 17 ciudades, el analista de Lima, Peru y el aprendiz o auxiliar de líneas móviles que es mi actual puesto. Este Dashboard será manipulado únicamente por el practicante y este mismo será quien brinde reporte en mesas directivas y reuniones en donde se brinde información de

rendimiento de indicadores, manejo de presupuesto, justificación de asignaciones, justificación de líneas suspendidas o canceladas, así como brindar un detalle mas claro de como se mueve el recurso dentro de la compañía.

El dashboard se realizara utilizando la herramienta Excel en donde se visualizaran diagramas de barras, indicadores dinámicos de KPI's, gráficos sencillos de leer, tablas dinámicas con información puntual y porcentajes dependiendo del área detallada, esto facilita la interpretación de la información, generando un proceso dinámico, sencillo y creativo dentro del área administrativa, generando también una mayor conexión con la ciudad de Lima en Perú en donde se requiere un mayor seguimiento del proceso y evaluación del presupuesto de comunicaciones.

3.2 Conclusiones

Durante el proceso comprendí la importancia de hacer buen uso de los recursos de una compañía. Muchas veces cuando las personas tienen como función entregar recursos no comprender la importancia de hacer buen uso del mismo y cuanto le cuenta a la empresa tenerlo en funcionamiento sino hasta que se deben generar reportes de los costos y gastos y se deben rendir cuentas de lo que se realiza en cada proceso.

También entendí la importancia de mantener conectada la casa matriz (Bogotá) con sus demás sedes y mas en el ámbito internacional aquí seria Perú, para mantener un control unificado y un manejo acertado de la información, sin aislar los procesos hasta el punto en donde sea muy difícil controlar lo que pasa fuera de las fronteras, esto lo menciono ya que mantener contacto con la ciudad de Lima Perú se torna a veces un poco complicada ya que funciona casi que como un proceso aparte en donde no se le realiza el mismo seguimiento por falta de información, es por

ellos que el dashboard conectara todo este tipo de funciones para no incurrir en perdidas de tiempo y dinero.

La implementación del Dashboard mas que facilitar la toma de decisiones frente al área de comunicaciones de Conectar TV, permitirá que los analistas se interesen aun mas por dar un buen uso y seguimiento de los recursos disponibles, mediante este tipo de herramientas atractivas visualmente, el personal podrá analizar de forma mas sencilla que requiere mejorar y que estrategias puede implementar para lograr la efectividad en cada una de las ciudades de la compañía.

3.3 Referencias

Conectar TV (2021a). *WebCon.* Conectar Tv.

<https://conectartvco.sharepoint.com/sites/WebCon/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsites%2FWebCon%2FShared%20Documents%2FAdministraci%C3%B3n&FolderCTID=0x0120009EA95CF8FAD5E04383959405E388B457>

Conectar TV (2021b). *WebCon.* Conectar Tv.

<https://conectartvco.sharepoint.com/sites/WebCon/SitePages/Misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n.aspx>

Conectar TV (2021c). *WebCon.* Conectar Tv.

<https://conectartvco.sharepoint.com/sites/WebCon/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?FolderCTID=0x0120009EA95CF8FAD5E04383959405E388B457&viewid=e20823b3%2D617b%2D4f07%2D881e%2Da254478f7534&id=%2Fsites%2FWebCon%2FShared%20Documents%2FGesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%2FSelecci%C3%B3n%2Fperfiles%20de%20cargos%2FAdministracion>

Crehana (2021). *Dashboard en Excel: la guía definitiva para crear un tablero para tu negocio.*

Crehana. <https://www.crehana.com/co/blog/negocios/dashboard-excel/>

Google Maps (2021). *Ubicación geográfica Conectar TV.* Google Maps.

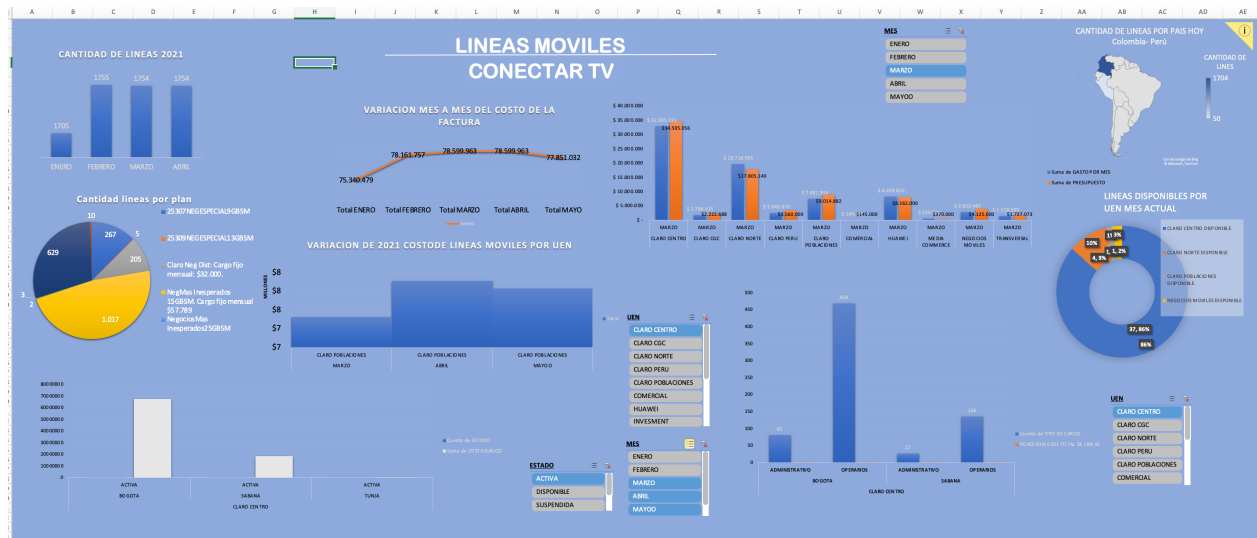
<https://www.google.com/maps/place/Conectar+TV/@4.7003039,-74.1072329,14z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x906bda1ad187f08d!8m2!3d4.7003039!4d-74.0984782>

Ingeniero Empresa (2021). *Dashbard en Excel.* Ingeniero Empresa.

<https://www.ingenioempresa.com/como-hacer-un-tablero-de-control/>

3.4 Anexos

Anexo 1. Dashboard



Nota: Creación propia, dashboard conectar tv

4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 Programación de actividades

4.1.1 Cumplimiento de objetivos

Ciclo 1 (Diciembre)

Mi practica comenzó el día 15 de diciembre del 2020 en donde me capacitaron por muy poco tiempo ya que la persona que ocupaba mi puesto fue ascendida y se me fue explicado muy por encima cada proceso, así que me fui familiarizando poco a poco con todas las tareas que se desarrollan en mi puesto, fue un poco complicado ya que una de mis funciones es la solución de cualquier inconveniente que ocurra por robo o pérdida de una línea corporativa, ingreso al sistema SICI de las líneas móviles para asignarlas en cada una de las 17 ciudades, manejar la base central del personal de la compañía en cuanto a empleados donde se relaciona nomina y cargos de cada empleado (SISTEMA UN0), gestionar la base central de líneas móviles, evaluar los costos y gastos del área, hacer seguimiento a las facturas de líneas corporativas, hacer seguimientos y construir informes a los operadores asociados informando el movimiento del recurso.

Ciclo 2 (Febrero- Marzo)

Para el mes de marzo el proceso y funciones de mi área se volvieron totalmente familiarizadas he incluso mi jefa comenzó a delegarme las responsabilidades como plantear reuniones con los analistas del cada UEN(ciudades) para pedirles informes de como se ha manejado el recurso semana a semana, dándome la facultad de apropiarme y actuar sola sin instrucción de ella, fue aquí donde el proceso comenzó a tomar mas forma y comencé a notar la falta de visibilidad de la información de forma simplificada y la poca empatía de los analistas con el desperdicio o mal manejo del recurso (sim cards), así como el casi nulo seguimiento a Perú por falta de información inmediata.

Ciclo 3 (Abril)

Para el mes de abril tuve una reunión de seguimiento habitual con mi jefe inmediata Angélica Rivera en donde le expuse la importancia de implementar una herramienta que facilite la exposición de diversos problemas del área como el desperdicio del recurso, así como que los jefes puedan observar como y a donde van las sim card ya que para este punto no se tenía mayor claridad y este informe había que darlo de forma escrita incurriendo en pérdidas de tiempo y dejando de lado otros procesos.

Obtuve total aprobación para iniciar el proyecto ya que ella considero que era una necesidad para Conectar TV

Ciclo 4 (Mayo)

Se desarrolló el *dashboard* con autorización previa de mi jefe inmediato para hacer la implementación en el proceso bajo la evaluación del gerente general de Conectar TV.

Se genera implementación y presentación del proyecto ante los gerentes de las 17 ciudades y con reunión específica para el manejo de Lima Perú.