

## **1 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

### **Plan de Mejora, ADECCO BPO**

Juan Sebastián Martin Sánchez

Universidad Santo Tomás<sup>1</sup>

División de Ciencias Económicas y Administrativas<sup>2</sup>

Facultad de Negocios Internacionales<sup>3</sup>

2022

#### **Nota de autor**

Juan Sebastián Martin Sánchez, Facultad de negocios internacionales, Universidad Santo Tomas- Bogotá.

Este proyecto fue basado en la práctica profesional en la ADECCO, con la tutoría del docente Andrés Ricardo Samper, de la división de ciencias económicas y administrativas.

Cualquier inquietud respecto al proyecto debe ser enviado a la facultad de negocios internacionales de la universidad santo tomas, Bogotá, Colombia o al correo.

E-mail: [Juan.martin@usantotomas.edu.co](mailto:Juan.martin@usantotomas.edu.co)

**2 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

## **Resumen**

El siguiente trabajo está enfocado en las prácticas profesionales de Juan Sebastián Martín Sánchez en la empresa Adecco S.A. dando una perspectiva general de la empresa y una perspectiva más específica del área BPO (Business Process Outsourcing), se busca con este proyecto implementar un plan de mejora dentro del área ya mencionada, el proyecto será guiado mediante el DOFA que es una herramienta adecuada para el análisis y generar mejoras en cualquier tipo de empresas.

En este proyecto se generará un informe detallado del análisis generado y el desarrollo de su plan de mejora frente a la compañía en el área BPO.

### **3 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

## **Abstract**

The following work is focused on the professional practices of Juan Sebastian Martin Sanchez in the company Adecco SA giving a general perspective of the company and a more specific perspective of the BPO area (Business Process Outsourcing), this project seeks to implement an improvement plan within the aforementioned area, the

project will be guided by the SWOT which is an appropriate tool for analysis and generate improvements in any type of business.

This project will generate a detailed report of the analysis generated and the development of its improvement plan for the company in the BPO area.

#### **4 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

### **Agradecimientos**

Mi agradecimiento va dirigido primero que todo a Dios que me permitió estudiar, también va dirigido a mi mama que estuvo conmigo apoyándome y estando para mí en todo momento, a mi papa que falleció y él quería que fuera profesional y a toda mi familia que estuvo conmigo en todo momento en esta etapa de mi carrera.

#### **5 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

### **Introducción**

El 25 de agosto 2021 al 24 de febrero del 2022 se realizaron las prácticas profesionales en la empresa Adecco SA. como opción de grado del título en la carrera de Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomas.

La Superintendencia de Industria y Comercio controla y respalda la empresa Adecco S.A. en Colombia, esta entidad es uno de los principales proveedores mundiales de soluciones de recursos humanos, el grupo Adecco ofrece una amplia variedad de servicios con relación a los empleos, encontrándose entre las 500 mejores empresas de la lista de Fortune Global.

El presente proyecto expone de manera detallada la implementación de un plan de mejora específicamente en el área BPO (Business Process Outsourcing), basado en un análisis DOFA, donde junto con las debilidades se implantará una herramienta tecnológica que agilice los procesos de la plataforma, reduciendo tiempos y generando una gestión de los procesos más eficiente.

## **6 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

### **Tabla de contenido**

1. Caracterización de la empresa	
1.1 Aspectos generales.....	8
1.1.1. Misión, Visión y Valores.....	9
1.1.2. Ubicación geográfica.....	10
1.1.3. Estructura organizativa de la empresa.....	10
1.1.4. BPO (Business Process Outsourcing) ....	
.....	11
1.1.4.1. AnálisisDOFA.....	12
1.1.4.2.1 Fortalezas	
<b>7 Plan de Mejora, ADECCO BPO</b>	
1.1.4.2.2 Oportunidades	
1.1.4.2.3 Debilidades	
1.1.4.2.4 Amenazas	

2. Planteamiento del Plan de Mejora	
2.1. Planteamiento de informe.....	13
2.2. Importancia, limitaciones y alcances .....	13
2.3. Objetivo general Plan de Mejora.....	14
2.3.1. Objetivos específicos.....	14
3. Contenido Plan de Mejora	
3.1. Propuesta de mejora.....	15
3.2. Conclusiones.....	17
3.3. Referencia.....	18
4. Seguimiento práctico profesional	
4.1. Programación de actividades realizadas en la organización .....	19
4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes .....	19
4.1.1.1. Ciclo 1	

**8 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

4.1.1.2. Ciclo 2

4.1.1.3. Ciclo 3

#### 4.1.1.4. Ciclo 4

### Listado de Figuras

Figura 1. organizativa de la empresa .....	11
--	----

## ADECCO

### 1.1 Aspectos Generales.

#### Razón social.

Adecco Colombia SA, NIT 860050906

#### Objeto social.

“Con el objetivo de brindar servicios estándar a nivel zonal, todos los países trabajan bajo normas de calidad ISO 9001. Adecco Group se especializa en asesorar empresas líderes ofreciendo soluciones integrales en Servicio Temporal, Selección de personal y consultoría de Talento Humano. En Colombia, Adecco cuenta con 36 sucursales ubicadas en 11 ciudades, 725 colaboradores que dan servicio a más de 1500 empresas nacionales y multinacionales”. (Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>)

#### 9 Plan de Mejora, ADECCO BPO

“Líder indiscutible del sector, es una de las 10 primeras empresas de Colombia en la

creación de empleo directo e indirecto. Adecco tiene como filosofía un intenso compromiso y visión empresarial hacia el servicio, la flexibilidad para adaptarnos a las prácticas de cada empresa, así como el deseo de invertir en relaciones de largo plazo, todo esto sustentado en nuestra trayectoria corporativa y empresarial”. (*Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>*)

“Adecco es la compañía Líder mundial en Recursos Humanos, que nace como resultado de la unión de Adia y Ecco, las cuales se fusionaron en 1996 para formar al actual Grupo Adecco que lleva más de 50 años de expansión y crecimiento por adquisiciones en todo el mundo”. (*Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>*)

“El Grupo Adecco cuenta con presencia en más de 60 países y más de 5.000 oficinas, 32.000 colaboradores; conectamos 700.000 personas y 100.000 clientes a nivel mundial cada día”. (*Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>*)

“En Colombia, Adecco cuenta con 36 sucursales ubicadas en 11 ciudades, 725 colaboradores soportan nuestros servicios y más de 15.000 temporales. Los servicios que brindamos son: Selección de Personal, Consultoría, Formación, Headhunting, Temporalidad, Outsourcing de Nómina, Outsourcing Comercial, Outsourcing de Salud y Seguridad-HSE, Outsourcing de Procesos Transversales (Back Office, Front Office) y Outsourcing Industrial y Logístico. Prestando servicios en más de 1500 empresas nacionales y multinacionales. Líder indiscutible del sector, es una de las 10 primeras

**10 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

empresas colombianas pioneras en la creación de empleo directo e indirecto”. (Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>)

### **1.1.1 Misión, Visión y Valores**

#### **Misión**

“Atender a nuestros clientes con altos estándares de calidad, al ofrecerles servicios integrales de consultoría en recursos humanos, a través de un equipo competente y comprometido, siendo en nuestro sector la mejor alternativa de empleo formal”. (Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>)

#### **Visión**

“Ser reconocidos como el mejor socio de negocio en soluciones especializadas e innovadoras de recursos humanos por sus elevados estándares de calidad y vocación de servicio, ofrecidos por un equipo de profesionales de alto desempeño”. (Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>)

#### **Valores**

**11 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

- Espíritu de equipo
- Orientación al cliente
- Emprendimiento
- Responsabilidad
- Pasión

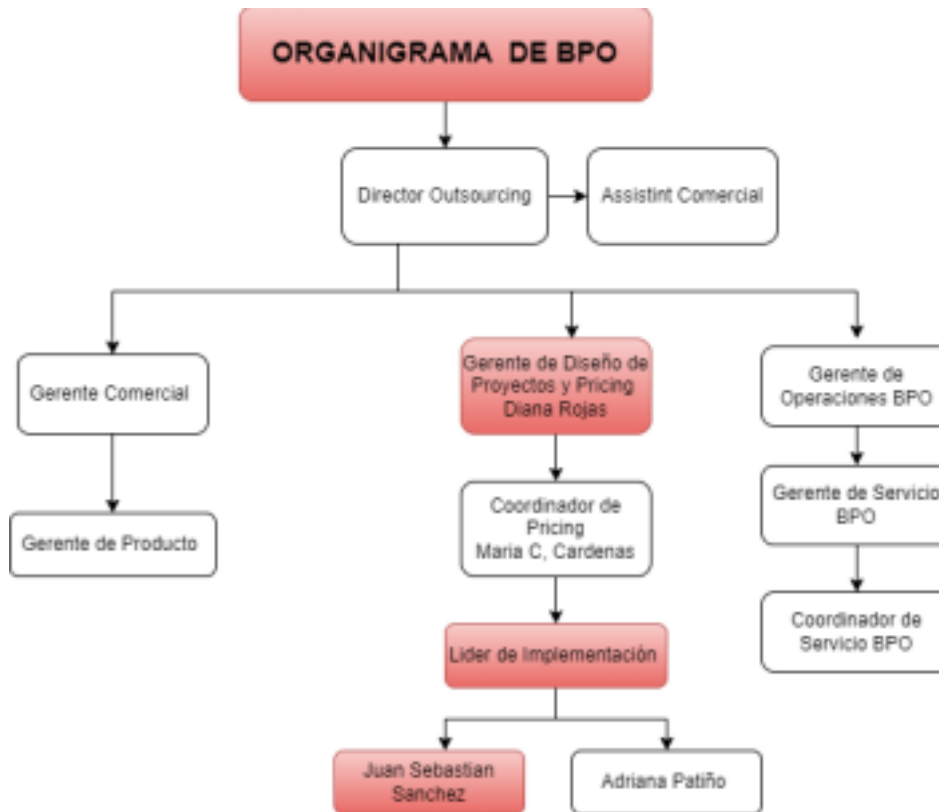
### **1.1.2 Ubicación Geográfica**

“Adecco Colombia S A se encuentra situada en el departamento de BOGOTA, en la localidad BOGOTA y su dirección postal es CARRERA 7 76 35 PI 6, BOGOTA, BOGOTA.” (Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de: <https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>)

### **1.1.3 Estructura Organizativa**

En la **(figura 1)** se puede identificar la estructura organizativa específicamente del área de Business Process Outsourcing (BPO), evidenciando al autor de este trabajo en el sector de Diseños de proyectos y Pricing, específicamente con el cargo de líder de implementación donde las funciones era crear convenios para el ingreso de sus respectivas aprobaciones de altos mandos, donde se gestionaba el ingreso de personal en diferentes empresas, el cargo se evidencia de color rojo en la **(figura 1)**

**Figura 1** Organigrama de BPO  
12 Plan de Mejora, ADECCO BPO



*Nota:* Elaboración propia con información de Adecco, Diseños de Proyectos y Pricing (2022)

#### 1.1.4 BPO (Business Process Outsourcing)

“El servicio Business Process Outsourcing (BPO) es la unidad de negocio de Adecco especializada en la externalización de soluciones y procesos de negocio en las que el talento, experiencia y la mejora de procesos cobran especial relevancia a la hora de mejorar la productividad de tu empresa”. (Adecco 2022)

“La división de Adecco Outsourcing especializada en el diseño y gestión global de proyectos de outsourcing, en el área de producción, de la cadena de aprovisionamiento y distribución de las empresas, nuestro principal objetivo es hacer más eficientes las

#### 13 Plan de Mejora, ADECCO BPO

operaciones de nuestros clientes, así como conseguir la mayor productividad y la máxima

calidad de sus procesos para ser más competitivos”. (Adecco 2022)

#### **1.1.1.1 Análisis DOFA**

El siguiente análisis se hará bajo los parámetros de DOFA (o FODA) mecanismo recomendado en la perfilación de empresas. (Rodríguez, 2006)

##### **1.1.4.2.1 Fortalezas:**

- Multinacional reconocida
- Buen trabajo en equipo
- Ambiente laboral que se ajusta a la actividad económica
- Retroalimentación de las actividades económicas

##### **1.1.4.2.2 Oportunidades:**

- Crecimiento de los empleados dentro de la empresa.
- Orientación de buenos profesionales en las diferentes áreas.
- Optimización de proceso por las diferentes herramientas tecnológicas.

##### **1.1.4.2.3 Debilidades:**

- Falta de herramientas de comunicación en diferentes áreas de la empresa
- No cuentas con una base de datos general
- Se evidencia una falencia en la plataforma llamada Sales Forcé donde se unen clientes y empresas, el sistema presenta lentitud y se demoraba mucho en cargar los procesos.

##### **1.1.4.2.4 Amenazas:**

**14 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

- Tiempos de respuesta más lentos frente a los procesos
- Errores en los procesos por falta de comunicación entre áreas

## **2.1 Planteamiento del Informe**

El análisis realizado en este proyecto fue enfocado en como optimizar los procesos dentro del área de Business Process Outsourcing (BPO), basado en una problemática que se ve evidenciada en el apartado 1.1.4.2.3 y 1.1.4.2.4 (debilidades y amenazas correspondientemente) del DOFA donde se resalta la deficiencia en las plataforma digitales para la creación de convenios, donde se presenta una lentitud en el sistema y se demora mucho en cargar, generando procesos lentos y poco eficientes.

Este proyecto busca que por medio de una herramienta llamada pingdom tools, se pueda generar una prueba de velocidad de la página web para observar y analizar el tipo de velocidad de carga en esta página web, así mismo trabajar en un software de hiper automatización para mejorar y acelerar la transformación digital, perfeccionando la gestión de los procesos en esta área.

## **2.2 Importancia, limitaciones y alcances**

### **Importancia**

Este plan de mejora aportaría grandes cosas puesto que reduciría tiempo en los procesos, generando valor agregado y procesos más eficientes.

### **Limitaciones**

**15 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

La empresa invirtió grandes cantidades de dinero en la implementación de esta plataforma, puesto que considero una limitación la inversión de más dinero al mismo sistema.

### **Alcances**

El proyecto genera alcances y mejoras en los procesos a corto y a largo plazo en esta área, puesto que en menos cantidad de tiempo se generarán más procesos, y este mismo software podrá implementarse en las diferentes plataformas digitales de la compañía, mejorando diferentes áreas

## **2.3 Objetivo General Plan de Mejora**

Este proyecto tiene como objetivo principal la optimización de los diferentes procesos, la plataforma usada dentro de la compañía es una CRM (Customer Relationship Management ) que habla de la relación administrativa con el cliente, esa plataforma se llama Sales Forcé donde se unen clientes y empresas, la implementación de este proyecto generaría mayor velocidad a esta plataforma para obtener una mejor experiencia y poder agilizar los trámites requeridos.

### **2.3.1 Objetivos específicos**

**2.3.1.1** Por medio del Software de hiperautomatización lograr perfeccionar más procesos y mejorar los tiempos en cada trámite.

**2.3.1.2** Desarrollar una plataforma más eficiente, que más adelante se pueda implementar en las diferentes áreas de la compañía.

**2.3.1.3** ofrecer un monitoreo rentable de las actividades y de rendimiento verídico para estos sitios.

### **3.1 Propuesta de Mejora**

Por medio de este proyecto se busca generar valor agregado dentro de las funciones del cargo de crear, enfocado en obtener resultados óptimos y eficientes, facilitando los procesos y evitando la lentitud de las plataformas, así mismo se reducirán tiempos.

Por otro lado, como se evidencia en el apartado 1.1.4.2.3 y 1.1.4.2.4 (debilidades y amenazas correspondientemente) del DOFA donde se resalta la deficiencia en las plataformas digitales para la creación de convenios, generando tiempos de respuesta más lentos frente a los procesos, en relación con la plataforma utilizada, es una CRM llamada Sales Force donde se unen clientes y empresas, se busca generar más velocidad a esta página para obtener una mejor experiencia y poder agilizar los trámites requeridos.

Las funciones en la práctica profesional era trabajar en una plataforma para crear nuevos convenios en donde los directivos aprobaran los documentos solicitados y la gente ingresara a trabajar en las empresas indicadas, el principal problema de la plataforma es que al momento de crear estos convenios la plataforma presentaba lentitud y se demoraba

## 17 Plan de Mejora, ADECCO BPO

mucho en cargar, generando que el proceso se retrasara, para identificar la exactitud del problema se implementara una herramienta llamada pingdom tools, donde se encarga de crear una prueba de velocidad de la página web para observar y analizar el tipo de velocidad de carga en esta plataforma, esta prueba hace que se pueda identificar rápidamente la velocidad de este sitio web y así mismo se pueda trabajar para optimizar el rendimiento del sitio web y ofrecer un monitoreo rentable de actividad y de rendimiento verídico para estos sitios.

De la misma forma se integrara un software para que ayude no solamente a la velocidad de la plataforma, sino también a darle más tecnología a esta, actualmente por cuestiones de la pandemia la mayoría de las empresas están optando por home office llevando la presencialidad y temas laborales a la casa, implementando medios tecnológicos , diseñando nuevos software, uno de los sistemas más utilizados actualmente es el software de hiper automatización para mejorar y acelerar la transformación digital, este software va creciendo con el tiempo debido a que la mayoría de empresas forman estrategias de automatización buscando eficiencia y reducción de costos.

La hiper automatización ayuda a las empresas a automatizar y examinar los procesos tecnológicos, como inteligencia artificial, automatización robótica en procesos de cada empresa, además permite mejorar la experiencia en actividades comerciales y optimiza y administra la gestión de contenido, este software tendrá un auge ya que la tecnología avanza y este software es muy comprometedor para las compañías, además por la pandemia las empresas se dieron cuenta de la importancia de estas tecnologías para su

## **18 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

crecimiento empresarial, como el trabajo en casa y la avanzada tecnología de sus dispositivos.

### **3.2 Conclusiones**

El plan de mejora fue presentado y aprobado por parte del jefe inmediato del área de Business Process Outsourcing (BPO), actualmente las directivas están identificando los costos que generarían este software, puesto que la plataforma actualmente se le ha generado grandes inversiones, pero considerando una buena opción la implementación de este proyecto en las plataformas de la empresa, ya que generara un buen impacto para la optimización de los procesos, donde se reducirán tiempos y así mismo poder agilizar los trámites requeridos de la empresa, generando mayor eficiencia y mejoras en los procesos.

Al mismo tiempo este proyecto genero grandes beneficios a nivel profesional, puesto que se adquirió experiencia y la oportunidad de implementar conocimientos que me generaron en la universidad, específicamente en las materias enfocadas en áreas financieras como Herramientas TICS, Análisis Financiero y Finanzas Internacionales, dando la posibilidad de aportar grandes cosas a la compañía como este proyecto y así mismo permitiendo al autor un crecimiento dentro de la misma, generando competencias importantes para las diferentes áreas profesionales y personales.

## **19 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

### 3.3 Referencia

<sup>1</sup> Adecco Colombia. (2022). Adecco -conócenos. Obtenido de:

<https://www.adecco.com.co/conocenos/#quienes>

<sup>2</sup> Adecco Colombia. (2022). Adecco -business-process-outsourcing. Obtenido de:

<https://adecco.com.mx/business-process-outsourcing-bpo/>

<sup>3</sup> Adecco Colombia. (2022). Adecco -empresas. Obtenido de:

<https://www.adecco.com.co/empresas/>

<sup>4</sup> A / The Adecco Group. (2022). Nuestro Grupo. Obtenido de:

<https://www.adeccogroup.com/es-es/our-group/>

<sup>5</sup> Administrando Wordpress.(2022). Analiza la velocidad de carga de tu WordPress con

Pingdom Toolos. Obtenido de:

<https://www.administrandowp.com/wordpress/pingdom-tools/>

<sup>6</sup> Automation AnyWhere. (2022). Hiperautomatizacion. Obtenido de:  
**20 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

<https://www.automationanywhere.com/la/rpa/hyperautomation>

<sup>7</sup>Rodriguez, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales . Contribuciones a la Economía, 2 - 16.

#### **4.1 Programación de actividades realizadas en la organización**

En mis prácticas profesionales tuve un contrato de aprendizaje donde me tocaba desarrollar algunas actividades diarias como la creación de convenios para el ingreso de empleados en diferentes áreas y empresas que estaban relacionadas con Adecco, en esta parte la plataforma manejaba 3 cadenas de aprobación de diferentes directivos, para mirar que todos los documentos fueran correctos y así poder crear los convenios requeridos.

##### **4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.**

mis practicas las empecé el 25 de agosto del 2021 donde me empezaron a enseñar acerca de la plataforma que utilizan para creación de convenios mediante unas cadenas de aprobación, donde se cargaban documentos e información acerca de cada petición y así empecé a aprender sobre el manejo de esta plataforma y adquirir conocimiento de los documentos solicitados, además cumplir con unas metas propuestas por mi jefa inmediata, al mismo tiempo pude implementar mis conocimientos aprendidos a los largo de mi carrera como lo visto en materias administrativas enfocadas en finanzas como Herramientas TICS,

## **21 Plan de Mejora, ADECCO BPO**

Análisis Financiero y Finanzas Internacionales, a continuación hablare de algunas metas trazadas durante el tiempo que duro las prácticas en esta organización.

### **4.1.1.1. Ciclo 1**

En el primer mes empecé con la inducción acerca de la empresa y aprendiendo a que se dedicaba dicha empresa además de esto empecé con a aprender acerca de la plataforma que utilizaban para crear convenios y poder contratar a las personas.

### **4.1.1.2. Ciclo2**

En el segundo y tercer mes ya empecé a utilizar la plataforma donde tocaba adjuntar información acerca de cada caso y enviar a sus respectivas cadenas de aprobación además de eso me empezaron a enseñar otros temas que manejaban como cotizaciones y pedidos de las empresas.

### **4.1.1.3. Ciclo 3**

En el cuarto mes ya empecé a ayudar a mi jefa inmediata con las cotizaciones de los clientes y dependía de los servicios o productos que solicitaban las empresas que trabajaban con Adecco.

### **4.1.1.4. Ciclo 4**

Los últimos meses ya manejaba perfectamente la plataforma y ayudaba en diferentes áreas con algunas peticiones de cotizaciones y creaciones de convenios para ingreso de clientes en diferentes áreas y empresas.

## 22 Plan de Mejora, ADECCO BPO