

**INTEGRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS AL ÁREA DE UGA RAPPI
EN EL CASO DE EXPERTS COLOMBIA S.A.S**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
TUNJA
2023**

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



**INTEGRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS AL ÁREA DE UGA RAPPI
EN EL CASO DE EXPERTS COLOMBIA S.A.S**

KAREN VIVIANA ESPINOSA LAITÓN

TUTORA: DYANA CATALINA PEREIRA ESGUERRA

**FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.**

OPCIÓN DE GRADO II

2023

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Tunja, _____ de 2023

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



Dedicatoria

Este proyecto está dedicado a unas personas muy especiales que sin su guía y apoyo no hubiese sido posible este trabajo.

A Naira Alejandra, que sin su motivación y disposición no hubiese tenido la claridad de este proyecto.

A mis padres que siempre creyeron en mí y estuvieron para mí dándome su apoyo incondicional.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Agradecimientos

Gracias a Sebastián Álvarez, por la oportunidad de trabajar con él y crecer como profesional y persona. Siempre estuvo al servicio para que yo pudiera hacer este trabajo, A mi tutora Dyana Catalina Pereira Esguerra por toda la paciencia, el tiempo y dedicación con este trabajo. Y a todas las personas de la Universidad Santo Tomás que me apoyaron en el camino desde la creación de este convenio.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
Key Words.	9
INTRODUCCIÓN	10
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVO GENERAL.....	15
Objetivos específicos	15
ESTUDIO DE LA EMPRESA	16
ANTECEDENTES.	22
DIAGNOSTICO	27
Matriz DOFA.....	27
MEFI.....	29
MEFE.....	32
PLAN DE MEJORA.....	35
Objetivo general.....	35
Objetivos específicos	35
INICIATIVAS ESTRATÉGICAS.....	36
METAS DEL PLAN DE MEJORA	37
INDICADORES PARA MEDIR LOS RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA.....	38
ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORA	39
CRONOGRAMA.....	40
RECOMENDACIONES.....	41
CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS.....	43

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



INDICE DE TABLAS

Tabla 1:DOFA	27
Tabla 2: MEFI.....	29
Tabla 3:MEFE.....	32

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Exportaciones BPO 2021	23
--	----

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	47
Anexo 2	47
Anexo 3	48
Anexo 4	48
Anexo 5	49
Anexo 6	49
Anexo 7	50
Anexo 8	50
Anexo 9	51
Anexo 10	51
Anexo 11	52
Anexo 12	52
Anexo 13	53
Anexo 14	53
Anexo 15	54
Anexo 16	54
Anexo 17	55
Anexo 18	55
Anexo 19	56

RESUMEN

La eficiencia de la empresa en la captación y el reclutamiento de nuevos candidatos con la ayuda de herramientas sencillas y prácticas, así como del personal adecuado y con experiencia en el campo, ha permitido vincular empleados calificados y capacitados, pero, aun así, existen algunas oportunidades de mejora en el proceso de integración de los recursos humanos a la empresa, que con el tiempo se han marcado pequeñas brechas con la falta organización y preparación para recibir a los nuevos pasantes. Por lo cual, es necesario y fundamental crear medidas que nos ayuden a disminuir o mitigar dichas brechas, para esto, se propone la creación de un cronograma, el cual tiene como fin ser una “hoja ruta” para realizar de manera oportuna la gestión de los elementos necesarios del pasante para que pueda desempeñarse en el cargo desde el día uno, y así mismo la creación de un cartilla con la recopilación de los procesos que se realizan dentro del área, para poder brindarle un soporte que le ayude apalancarse de una manera teórica.

Una correcta vinculación, rodeada de gestiones a tiempo y oportunas, con los medios y espacios de calidad para aprender, permiten que una empresa pueda generar un ingreso armónico y eficiente, lo cual se ve reflejado en el rendimiento del pasante y el área.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



ABSTRACT

The company's efficiency in attracting and recruiting new candidates with the help of simple and practical tools, as well as adequate personnel with experience in the field, has made it possible to recruit qualified and trained employees, but, even so, there are some opportunities for improvement in the process of integrating human resources into the company, which over time have marked small gaps with a lack of organization and preparation to receive new interns. Therefore, it is necessary and fundamental to create measures that help us reduce or mitigate these gaps. For this, the creation of a schedule is proposed, which is intended to be a “roadmap” to carry out the management of the necessary elements of the intern so that he can perform in the position from day one, and also the creation of a booklet with the compilation of the processes that are carried out within the area, to be able to provide him with support that helps him leverage in a way theoretical.

A correct connection, surrounded by timely and opportune procedures, with quality media and spaces to learn, allows a company to generate a harmonious and efficient income, which is reflected in the performance of the intern and the area.

Key Words.

UGA- UNIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA

WFM- WORKFORCE MANAGMENT (ADMINISTRACIÓN O CONTROL DE PERSONAL)

B2B – BUSINESS TO BUSINESS (SERVICIO DE EMPRESA A EMPRESA ES UN MODELO DE NEGOCIO)

B2C – BUSINESS TO CONSUMER (SERVICIO DE EMPRESA A CONSUMIDOR ES UN MODELO DE NEGOCIO)

Gcs–GAME CHANGER (palabra adaptaba por la empresa para referirse a los recursos humanos

SANTOTOTUNJA.EDU.CO
de la empresa)

NIT: 860.012.357-6 - **PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia**

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



INTRODUCCIÓN

Diversos autores han destacado que en las últimas dos décadas se han experimentado cambios radicales en el modo de producción del conocimiento y en las instituciones universitarias (Manjarrés, Gutiérrez, Fernández y Vega 2007), de modo que la función de extensión universitaria, a través de la cual las universidades interactúan con el entorno, se ha establecido como uno de los pilares fundamentales que le dan sentido al ejercicio académico, en la medida que este se ve reflejado en la sociedad (Albeniz, 2003), De esta forma, la universidad se constituye es un actor decisivo en los procesos de desarrollo económico, a través de una vinculación mucho más cercana con los diferentes agentes de su entorno (Manjarrés et al, 2007), estimulando la emergencia de nuevas concepciones de universidad que integran propósitos académicos, económicos, medioambientales, culturales y sociales en una visión compatible (Etzkowitz, 2003).

Las universidades como instituciones cuya tarea básica y fundamental es crear, difundir y transmitir el conocimiento, tiene una gran responsabilidad, donde el conocimiento es un factor estratégico de la generación de riqueza. Como resultado de lo anterior se han creado estrategias de interacción con el entorno, como las pasantías o estancias estudiantiles reconocidas por su impacto y beneficios que pueden tener tanto para la universidad como organizaciones que acogen a aprendices.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Las prácticas estudiantiles se pueden definir como un período de formación profesional, donde los estudiantes trabajan en diferentes sectores de la economía con un propósito de entender el entorno laboral real donde logren conocer las organizaciones, procedimientos, tecnologías y cultura. De esta manera, los estudiantes pueden acercarse a la realidad y transformarla.

Como mecanismo de crecimiento adicional a la universidad, existe la práctica profesional, que se realizan mediante contratos temporales, como lo son los contratos de aprendizaje para estudiantes universitarios por parte de Organizaciones que le permiten adquirir experiencia laboral en campos relacionados con los estudios universitarios que le permitan conocer el entorno laboral real.

Las pasantías universitarias son prácticas a través de las cuales se materializa la vinculación Universidad-Empresa-Estado. Las pasantías como elementos de la extensión universitaria hacen parte fundamental del proceso de formación currículo de la mayoría de las carreras universitarias y al revisar la forma en la que son definidas, se encuentra de manera reiterada, la comprensión de este momento como una oportunidad del estudiante para llevar a la práctica, la teoría que ha aprendido en la universidad (Zabalza, 2003).

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Para explicar el sentido que tienen las pasantías, Glenwick & Busch-Rossnagel (1993), plantean que: “el objetivo general es aumentar la conciencia de los estudiantes respecto a la capacidad de abordar las cuestiones relacionadas con la aplicación de la teoría y la investigación a los problemas del mundo real y realizar ajustes en el terreno personal, en colaboración con la universidad” (Glenwick & Busch-Rossnagel, 1993. p. 141

La importancia de una buena integración de los recursos humanos se basa en la oportuna gestión de todos los medios y espacios para garantizarle al pasante, una experiencia de crecimiento efectiva y armónica, partiendo de los implementos necesarios para empezar la capacitación y así mismo una capacitación a nivel empresarial de la cual se obtenga resultados en su rendimiento dentro del área.

El objetivo de este plan de mejora es caracterizar las pasantías que realizan los estudiantes de la Universidad Santo Tomás en la unidad de UGA RAPPI, con el propósito de analizar el proceso y proponer acciones de mejora que permitan obtener mayores beneficios para la Universidad, los estudiantes y las organizaciones involucradas.

JUSTIFICACIÓN

La formación en el puesto de trabajo proporciona las herramientas para adaptarse a los desafíos del mercado y adaptarse a los objetivos de la empresa. Por el contrario, la falta de formación en el puesto de trabajo puede tener un impacto negativo en la empresa: los empleados no sólo no tienen las habilidades necesarias para realizar su trabajo de manera óptima, sino que también se sienten infravalorados.

Las herramientas necesarias para adaptarse a los desafíos del mercado y alinearse con los objetivos de la compañía son de vital importancia ya que con de la forma correcta se tendrá como resultado un ambiente laboral armónico y una efectividad notable, por ende es importante identificar las mínimas brechas que se puedan encontrar durante el proceso de desarrollo de los pasantes en el área de UGA RAPPI, las cuales existen por falta de organización y preparación para recibir a los nuevos pasantes. Por lo cual, es necesario y fundamental crear medidas que nos ayuden a disminuir o mitigar dichas brechas, para esto, se propone la creación de un cronograma, el cual tiene como fin ser una ruta para realizar de manera oportuna la gestión de los elementos necesarios del pasante para que pueda desempeñarse en el cargo desde el día uno, y así mismo la creación de un cartilla con la recopilación de los procesos que se realizan dentro del área, para poder brindarle un soporte que le ayude apalancarse de una manera teórica – practica.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



¿LA INTEGRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL AREA DE UGA RAPPI ES TAN IMPORTANTE COMO SU VINCULACIÓN?

Cuando nos referimos a VINCULACIÓN de los recursos humanos, es un proceso que tiene como objetivo obtener recursos humanos óptimos y necesarios para el normal funcionamiento de la organización, pero cuando hablamos de INTEGRACIÓN hacemos referencia a que la labor del reclutador-seleccionador no termina con la contratación de nuevos empleados, al contrario, comienza otra etapa igualmente importante: la integración de recursos humanos, lo cual es un conjunto de actividades administrativas que, de manera gradual, proporciona a los trabajadores de nuevo ingreso los elementos necesarios para su incorporación armónica y eficiente, en relación con las funciones del puesto a desempeñar.

Al carecer de una buena integración de los recursos humanos se puede repercutir en la productividad porque los empleados no tienen todas las habilidades y herramientas necesarias para realizar sus tareas de manera ágil y oportuna, por lo cual aparecen retrasos que afectan el desempeño en toda la empresa y crean conflictos, especialmente entre empleados antiguos y nuevos, si una persona no sabe cómo realizar sus tareas, pueden surgir muchos desacuerdos y crear un ambiente de trabajo hostil. Además, si las tareas no se completan a tiempo, puede haber graves consecuencias, impactando de forma económica a la empresa como, por ejemplo, provocar una mayor rotación de personal, lo que puede llevar a la contratación de nuevos empleados, lo que le cuesta dinero y tiempo adicional.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más **ALTA**
de tus límites
22-25



OBJETIVO GENERAL

Crear un plan de mejora proveniente del análisis y estudio de la empresa Experts Colombia S.A.S, enfocado en las posibles brechas que se puedan encontrar en el proceso de integración de los recursos humanos.

Objetivos específicos

1. Identificar los antecedentes y actualidad de Experts Colombia S.A.S, gracias al papel y desarrollo que ha tenido esta empresa en el mercado colombiano.
2. Reconocer la importancia de una buena integración de los recursos humanos en la empresa Experts Colombia S.A.S.
3. Realizar el plan de mejora a partir de la información recolectada, dando valor de oportunidad de mejora a nivel interno en la empresa Experts Colombia S.A.S.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



ESTUDIO DE LA EMPRESA

Experts Colombia S.A.S (WebHelp) es una empresa nacida en la nueva economía, impulsada por una mentalidad emprendedora que no considera hardware ni software, sino mindware. Son un centro de contacto que brinda soluciones innovadoras y personalizadas para cada cliente individual. Cuentan con un equipo multidisciplinario dedicado a desarrollar servicios profesionales que agreguen valor a las interacciones con los clientes, llamado "Contact Center with a Smile", y garantizar la satisfacción del cliente significa un ambiente de trabajo saludable y agradable para sus socios comerciales con un equipo satisfecho y competente. Basado en datos, consultivo y siempre centrado en el cliente, utilizando análisis avanzados y tecnología específica para hacer la vida más fácil a los clientes y equipos.

Lo que diferencia a Web Help de otras empresas es su modelo de negocio innovador que utiliza tecnología digital, diseño de soluciones personalizadas y habilidades de equipo para crear interacciones que aumentan la lealtad del cliente, logrando así rentabilidad y creando valor, no sólo desarrollan soluciones técnicas, sino que también invierten mucho para crear la mejor experiencia para sus socios comerciales.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



La voluntad de sobrevivir es esencial para una empresa; ya que depende mucho de los empleados, su motivación laboral y estilo de trabajo. Los call center son empresas de servicios BPO líderes en comunicación, comunicación y servicio al cliente. Operan en todo el mundo y cuentan con agentes de servicio que realmente brindan servicio en la ubicación más básica. Son parte de la organización porque de su funcionalidad depende la eficacia, eficiencia, desempeño y productividad de la empresa, por lo que nos enfocamos en determinar si la gestión de los empleados de la empresa y el uso de la empresa es eficaz y permite asegurar la persistencia de trabajo y el pleno cumplimiento de los objetivos de su organización.

Webhelp, líder mundial en subcontratación de procesos comerciales (BPO) para la experiencia del cliente, ha anunciado su mayor crecimiento global desde su creación a principios de este año y ahora está activo en más de 60 países con casi 125.000 empleados en todo el mundo, también ganó más de 50 premios de la industria este año, fue nombrado líder en el Cuadrante Mágico de Gartner para BPO de servicio al cliente y recibió la calificación más alta del mundo en experiencia del cliente por parte de los analistas de Everest Group. Durante el año, “Webhelp se expandió a 24 nuevas ubicaciones y 6 nuevos países (Tailandia, Bosnia y Herzegovina, Ghana, Israel, Macedonia del Norte y China) y abrió 18 nuevas oficinas en ubicaciones existentes en EE.UU., América Latina, Asia Pacífico y Europa, Medio Oriente y África”. (Webhelp, s.f.)

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



Empresa reconocida a nivel mundial, experta en tercerizar servicios (BPO), con diferentes sedes a nivel Latinoamérica, en la cual una de sus cuentas es RAPPI, reconocida por ser un modelo B2C Y B2B, así mismo por regalar tiempo a sus clientes, para que lo compartan como quieran y con quien quieran. Líder mundial en experiencia del servicio al cliente en más de 80 idiomas como proveedor de diferentes industrias, en las que destacan servicio y soluciones financieros, de salud y seguros; comercio electrónico; telecomunicaciones; medios de comunicación; videojuegos, y la industria automotriz, ubicada en Niquia en el municipio de Bello, esta empresa se ha venido direccionando y posicionando en 50 países con 200 sedes y líder nivel mundial, en este momento se une con otra empresa reconocida a nivel mundial por ser prestadora de servicios enfocada en la nueva era digital del IA; Concentrix uniéndose en la visión “Ser la mejor empresa del mundo dedicada a la atención al cliente, rica en diversidad y talento, impulsada por la creatividad y la tecnología”. (Webhelp, s.f.), recalcando también sus valores diferenciadores en el mercado como:

1. “Centrado en el ser humano, impulsado por la tecnología:

Creemos que las personas son el centro de todo lo que hacemos. Tanto si reinventamos modelos operativos, como si interactuamos con sus clientes o mejoramos las habilidades de nuestros innovadores globales, utilizamos la tecnología con un único propósito: crear experiencias increíbles para las personas que más importan.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



2. Experiencia sin fronteras

Sin fisuras. Sin esfuerzo. Sin fricción. Así es como deberían sentirse todas las experiencias. Tanto si el recorrido de su cliente abarca canales, tecnologías o incluso océanos, lo tenemos cubierto. Gracias a nuestro exclusivo conocimiento del cliente y a nuestro enfoque integral, diseñamos, creamos y gestionamos experiencias como nadie más puede hacerlo.

3. Alcance Mundial, toque local

El tamaño importa a algunos, pero no a nosotros. Tanto si es una pequeña empresa con grandes ideas como una marca líder, no somos sólo su vecino de al lado, somos de todos, en todas partes. Nos esforzamos por comprender la cultura, la normativa y el idioma de los mercados locales. Todo ello garantizando que usted se beneficie de nuestra experiencia global. Es lo que nos ayuda a amplificar las marcas y construir relaciones duraderas.

4. Cambiar el juego para siempre

Lo que algunos llaman «innovación» es nuestro día a día. Nuestra misión es cambiar la forma en que el mundo piensa en la experiencia del cliente, creando un cambio duradero para nuestros clientes. No importa lo complejo que sea el reto o lo ambiciosa que sea la idea, estaremos en primera línea con usted, convirtiendo las posibilidades de mañana en la realidad de hoy.

5. Nuestro ADN

Creemos en hacer lo correcto. No es ciencia espacial, se trata de integridad pura y dura. Nuestra empresa no es sólo un lugar donde trabajar o un proveedor con el que contratar. Somos un lugar al que pertenecer y al que asociarse para viajar. Nos comprometemos a fomentar perspectivas diversas, a ser una empresa sostenible y a mejorar nuestras comunidades. Hacer lo correcto es lo

SANTOTOMÁS (Webhelp, s.f.)

NIT: 860.012.357-6 - **PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia**

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más **ALTA**
de tus límites
22-25



Webhelp muestra una clara ventaja competitiva frente a otras BPO, ya que no se centra solo en un sector, si no en diversos sectores, como, por ejemplo: automoción y movilidad, viajes y ocio, retail y e-commerce, servicios financieros, alta tecnología y medios, moda y lujo, telecomunicaciones, sector publico, salud, asistencia gaming, combinando así “experiencia en el sector y tecnologías disruptivas con la profesionalidad de los Webhelpers en más de 70 países. Creamos soluciones a medida para hacer crecer su negocio en todo el mundo, basándose en servicios relacionados como:

1. Externalización el servicio al cliente. Expertos que te proporcionan soluciones.

Lo llamamos servicio al cliente innovador por una razón. Nuestra combinación de profesionales altamente calificados y tecnología te brindan la confianza de poder atender a tus clientes en su idioma nativo y a través del canal de su preferencia.

2. Diseño y estrategia de CX. Cambiando las reglas del juego de la experiencia del cliente.

Una gran experiencia del cliente no es casualidad. El potencial de crecimiento y rentabilidad debe diseñarse en cada clic y llamada. Nuestro negocio de consultoría global, Gobeyond Partners, ayuda a las empresas a resolver sus retos más complejos relacionados con la experiencia del cliente con la combinación adecuada de tecnología y talento.

3. Datos y análisis. Decisiones basadas en la información.

Cada interacción con el cliente deja una huella de datos. Y cada una de ellas dice algo sobre quiénes son y qué quieren de tu marca. Descubre cómo la analítica avanzada puede dar sentido a esa información para tomar mejores decisiones y optimizar la experiencia del cliente.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



4. Tecnología, automatización e inteligencia artificial. Valor a través de la innovación.

Mejore la experiencia de sus clientes y genere valor con nuestras soluciones tecnológicas a medida. Nuestro enfoque holístico da prioridad a la comprensión de sus retos y oportunidades para ofrecer resultados óptimos con una combinación perfecta de personas, procesos y tecnología. Con conocimientos del mercado, escalabilidad y un compromiso inquebrantable con la privacidad y la seguridad, nuestras soluciones flexibles satisfacen sus necesidades específicas.

5. Externalización de ventas B2B. Mayores ingresos. Menos estrés.

Con nuestras soluciones de externalización de ventas, te olvidarás del estrés de gestionar equipos de ventas in-house. Encontramos y te conectamos con tus clientes ideales utilizando tecnologías líderes en el mercado, análisis avanzados y especialistas en ventas que brindan a tu negocio la ventaja competitiva para concretar más negocios con mayor rapidez.

6. Asistencia técnica. Asistencia dedicada al cliente y a los empleados.

Dotados de una rápida capacidad de resolución de problemas y una amplia experiencia en el sector, nuestros asesores técnicos pueden gestionar desde consultas rápidas hasta cuestiones más complejas. Con el apoyo de la IA, la automatización y otras tecnologías líderes, nuestro equipo de expertos e ingenieros capacitados ofrece asistencia técnica multilingüe y omnicanal para facilitar las cosas a tus clientes y compañeros”. (Webhelp, s.f.)

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AQUÍ
de tus límites
22-25



ANTECEDENTES.

Olivier Duha, director ejecutivo y cofundador de Webhelp. Webhelp ha completado con éxito varias adquisiciones e inversiones estratégicas, incluida la adquisición de Grupo Services en América Latina, el principal proveedor de experiencia del cliente digital de Brasil. En EMEA, Webhelp también se asoció con Uitblinqers para fortalecer su posición en el mercado holandés y realizó más inversiones con Gobeyond Partners para desarrollar Nudge Practice, parte de una estrategia que utiliza la economía del comportamiento para ayudar a las organizaciones a lograr lo mejor. Como resultado, el comportamiento del cliente se ve afectado. "Los últimos años nos han enseñado que las relaciones y la sensibilidad son más importantes que nunca. Olivier Ducha continuó: "Estoy muy orgulloso de dirigir una empresa de rápido crecimiento que es líder en la experiencia de la cliente centrada en las personas y basada en la tecnología". Webhelp también se compromete a fortalecer sus prácticas ESG (Medioambientales, Sociales y de Gobernanza).

El 12% de los empleados están empleados a través de su galardonado programa Impact Mining, que incluye el empleo de jóvenes desfavorecidos, iniciativas de reintegración para ayudar a las mujeres privadas de sus derechos a ingresar a la fuerza laboral y apoyar el ecosistema de empleo de las mujeres. Inmigrantes y refugiados. Este año, Webhelp también se asocia con la empresa líder en certificación SGS en un programa a largo plazo para priorizar la salud y el bienestar de las personas.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



La estrategia de crecimiento de Webhelp se basa en su deseo de actuar como socio estratégico, utilizando una combinación de alcance global y experiencia local para ofrecer valor a los clientes. Las soluciones y servicios de Webhelp están diseñados para ser relevantes y valiosos para los clientes y empresas nativos digitales que buscan transformar la experiencia de sus clientes e impulsar la diferenciación y el valor estratégico. En 2023, Webhelp continuará su crecimiento estratégico al continuar expandiéndose en regiones clave, incluidas Asia Pacífico, EMEA y América, además de invertir en talento, tecnología e innovación

Colombia es hoy uno de los destinos de servicios empresariales más atractivos del mundo, gracias a su personal altamente calificado, costos competitivos y entorno empresarial favorable. El sector de subcontratación de procesos de negocio (BPO) representa el 2,8% del PIB del país y emplea directamente a alrededor de 605.000 personas a nivel nacional, según la Asociación Colombiana BPO-BPrO.

“La operación en Colombia continúa con la proyección de crecimiento en la industria BPO, que viene trabajando OneLink, con presencia en ciudades principales como Bogotá, Medellín y Bucaramanga, ofreciendo líneas de servicio al cliente y técnico en modalidad de voice, email y chat, en los idiomas inglés, español, entre otros. Mostraremos al país el lado más humano del contact center, afirma David Pérez, CFO en el Continente Americano de Webhelp.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Figura 1: Exportaciones BPO 2021
Campus Centro Histórico - Cll. 19 No. 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



TOP 3 DE SERVICIOS MÁS EXPORTADOS

Sectores	2020	2021	% Crecimiento 2020-2021
Bpo	301.440.332	353.468.392	17%
Software y Servicios TI	164.423.810	218.817.766	33%
Producción audiovisual	42.742.409	183.634.764	330%

PRINCIPALES DESTINOS COMPRADORES BPO

Estados Unidos	211.463.795	242.756.074	15%
España	25.668.141	26.895.796	5%
Panamá	7.569.255	20.313.214	168%
Costa Rica	4.651.378	9.855.024	112%
Chile	10.027.445	9.440.784	-6%
México	3.936.368	8.817.381	124%
Argentina	26.863.830	8.498.677	-68%
Reino Unido	1.500.284	6.873.138	358%

PRINCIPALES CIUDADES EXPORTADORAS

Bogotá	222.300.585	224.110.650	1%
Medellín	36.769.980	57.001.063	55%
Sabaneta	13.944.963	24.382.357	75%
Bucaramanga	8.252.505	24.018.794	191%
Barranquilla	18.893.749	21.572.422	14%
Cali	28.000	1.389.393	4862%
Cartagena	397.153	894.665	125%
Cúcuta	37.902	61.649	63%
Armenia	27.200	29.100	7%
Envigado	721.933	8.300	-99%

Fuente: Reportes de empresas a Procolombia

Actualmente existen más de 600 empresas que se dedican a la prestación de servicios BPO en Colombia, de las cuales el 65% son empresas estatales y el 35% son empresas multinacionales o más latinas. Outsourcing de Procesos de Negocio (BPO) – El sector de outsourcing de procesos de negocios, que subcontrata actividades y funciones comerciales a proveedores de servicios externos, ha creado aproximadamente 20.000 nuevos puestos de trabajo durante la epidemia, el 45% de los cuales corresponden a centros de contacto de fabricación.

“Vivimos conectados las 24 horas del día, por lo cual aprovechar las herramientas y ventajas que nos ofrece la tecnología es fundamental para el crecimiento económico y el desarrollo del empresariado colombiano”, asegura Ana Karina Quessep, presidenta de la Asociación Colombiana de BPO.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



La industria BPO colombiana se divide en dos partes principales: el front office, que se encarga de la atención al cliente, ventas, soporte técnico, cobro, encuestas de satisfacción, etc. y el back office, que se encarga de la gestión de personal, facturación, cartera de inversiones, logística, etc. De ellos, el 80% son jóvenes menores de 30 años, el 60% son mujeres y el 35% son bachilleres, lo que indica que esta industria es una de las principales fuentes de empleo para estos grupos. Según estadísticas de la Asociación Colombiana de BPO Las exportaciones de la industria de outsourcing de servicios el año pasado rondaron los \$1.475 millones de dólares, incluyendo destinos latinoamericanos como Estados Unidos, España, México y Perú. principales mercados de exportación.

Según un artículo de la revista semana, las empresas de BPO también están invirtiendo alrededor de 2 mil millones de dólares al mes en tecnología y capacitación de empleados para responder rápidamente a la transformación digital y adaptar los procesos. Las principales industrias de servicios de Colombia son: telecomunicaciones 35%, servicios bancarios y financieros 28%, servicios públicos 13%, salud 10% y consumo masivo 8%.

Según la Asociación BPO, Colombia ocupa el cuarto lugar entre los mercados más grandes para la industria BPO en América Latina, después de Brasil, México y Costa Rica. El informe dice que la industria del país asciende a unos 23.000 millones de dólares con una tasa de crecimiento anual del 19% el año pasado.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



Las prácticas se encargan de acercar a los estudiantes al mundo laboral según su especialidad, por lo que se debe entender la importancia de estas ya que complementan los estudios académicos y laborales e introducen a los estudiantes al mundo laboral por primera vez, relevante para sus futuras carreras, a través de experiencia práctica en la empresa o negocio para el que trabajan. Si bien la universidad es el lugar principal para definir una carrera profesional, una pasantía es donde se adquiere todo el conocimiento necesario a través de responsabilidades, y aquí es donde la importancia de una pasantía se vuelve aún más prominente, por ende, es necesario contar con un proceso eficiente y armonioso en la empresa, para poder adquirir y desarrollar las habilidades que permitan afianzar los conocimientos adquiridos durante su formación. En el área de UGA RAPPI se encontraron pequeñas brechas enfocadas en la integración de los recursos al área, es decir, demoras en los tiempos de la entrega de equipos de trabajo, así mismo los tiempos para la capacitación son muy cortos y poco eficaces.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más **ALTA**
de tus límites
22-25



DIAGNOSTICO

A continuación, se plasma la recopilación de la información sobre la empresa en una matriz DOFA (acrónimo de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) consiste en una evaluación de la capacidad interna de una organización para definir su estrategia y también todos los factores que podrían afectar el logro de sus objetivos.

Es una herramienta de planificación estratégica muy importante que puede ayudar a identificar y evaluar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) de una organización. (Elenas , s.f.)

Matriz DOFA

Tabla 1:DOFA

Fortalezas	Debilidades
1. Sedes en las algunas ciudades principales de Colombia. 2. 3Alianza con nuevas empresas del sector BPO, enfocado en mejorar los servicios al cliente. 3. Portafolio de servicios para diferentes sectores. 4. Posicionamiento a nivel internacional. 5. Reconocimiento de la empresa en el mercado colombiano y su aporte en el sector BPO.	1. La empresa aún no ha logrado posicionarse en más lugares a nivel APAC, EMEA. 2. Falta de organización en la entrega de equipos tecnológicos de trabajo. 3. Brechas en la capacitación que reciben los empleados para el cargo. 4. Falta de conocimiento sobre las necesidades de los empleados.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Oportunidades	Amenazas
1. Impulsar espacios de convivencia laboral. 2. Diversificar el portafolio de servicios prestados por la empresa. 3. Reconocer la importancia de generar espacios de planeación para la llegada de los recursos humanos. 4. Seguir incursionando en búsqueda de nuevos aliados para tener una masividad en el mercado.	1. Competencia en el mercado del sector BPO 2. Perdida de oportunidades en alianzas con otras empresas por el no posicionamiento de la empresa en el lugar. 3. Perdida de recursos humanos por la falta de organización y ambiente laboral. 4. Falta de organización en la integración de los recursos humanos.

Fuente: Elaboración propia

Aunque webhelp es reconocido a nivel mundial, por sus servicios y este año aún más por su vinculación con concentrix y el gran alcance que estos dos grandes del mercado pueden lograr en cuanto a dar mejores servicios y experiencias a sus clientes, es importante siempre tener presente las oportunidades de mejora a nivel interno, por ende, se plantean oportunidades que sirvan de mejora para llevar a la empresa a otro nivel.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



La empresa requiere adaptar estrategias que le permitan realizar una eficiente y armónica vinculación e integración de los recursos humanos a la empresa para alinear sus valores corporativos con la eficiencia de la empresa, por consiguiente se plantea que las oportunidades empiecen a materializarse en un corto a mediano plazo, para evitar incurrir en gastos adicionales tanto de dinero como de esfuerzo en la contratación de recursos, así mismo, se requiere de herramientas que permitan inducir al recurso a una buena capacitación.

MEFI

Matriz de evaluación de factores internos, es una herramienta de auditoría interna que busca comprender las fortalezas y debilidades de una empresa o de alguna de sus áreas donde se pueden hacer mejoras. (santos, 2023)

Valoración del concepto de calificación	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
1-4	1	2	3	4

Se aclara que, para medir el nivel de incidencia de las Fortalezas y las Debilidades, se asociarán los valores de la calificación en dos conceptos: Muy bajo (1), bajo (2), Alto (3) y Muy alto (4). Con esto se asignará un valor al factor a tener en cuenta en relación con su capacidad de influenciar en los factores internos de la compañía.

Tabla 2: MEFI

Factor para analizar	Peso	Calificación	Peso ponderado
----------------------	------	--------------	----------------

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cl. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cl. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



Fortalezas

1. Sedes en las algunas ciudades principales de Colombia.	0.040	3	0.12
2. Alianza con nuevas empresas del sector BPO, enfocado en mejorar los servicios al cliente.	0.065	4	0.26
3. Portafolio de servicios para diferentes sectores.	0.20	4	0.8
4. Posicionamiento a nivel internacional.	0.085	4	0.34
5. Reconocer la importancia de generar espacios de planeación para la llegada de los recursos humanos.	0.065	4	0.26

Debilidades

1. La empresa aún no ha logrado	0.085	4	0.34
---------------------------------	-------	---	------

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



posicionarse en más lugares a nivel APAC, EMEA.			
2. Falta de organización en la entrega de equipos tecnológicos de trabajo	0.085	5	0.425
3. Brechas en la capacitación que reciben los empleados para el cargo	0.30	4	1,2
4. Falta de conocimiento sobre las necesidades de los empleados.	0.075	5	0.375
Total	1		4,1

Explorado en la MEFI, se concluye que, si bien las fortalezas (ponderado de 1.78) han demostrado que Webhelp gracias a su gran visión de siempre estar en constante crecimiento tanto con aliados como a nivel de portafolio de productos, ha logrado integrarse de manera correcta a las necesidades del mercado, lo cierto es que las debilidades (ponderado de 2.34) lo

SANTOTOMAS.EDU.CO

cual nos muestra que posee varios retos para encontrar la estabilidad a manera interna lo cual
NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más **ALTA**
de tus límites
22-25



puede influir a futuro en su estabilidad. Se calculo un peso total ponderado de 4,1 donde las debilidades encabezan por una diferencia de 0.56.

MEFE

Valoración del concepto de calificación	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
1-4	1	2	3	4

Se aclara que para medir el nivel de incidencia de las Oportunidades y las Amenazas, se asociarán los valores de la calificación en dos conceptos: Muy bajo (1), bajo (2), Alto (3) y Muy alto (4). Con esto se asignará un valor al factor a tener en cuenta en relación con su capacidad de influenciar en los factores internos de la compañía.

Tabla 3:MEFE

Factor para analizar	Peso	Calificación	Peso ponderado
----------------------	------	--------------	----------------

Oportunidades

1.Impulsar espacios de convivencia laboral.	0.15	4	0.6
2. Diversificar el portafolio de servicios prestados por la empresa.	0.085	3	0.225

SANTOTOMAS.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25





3. Reconocer la importancia de generar espacios de planeación para la llegada de los recursos humanos.	0.30	4	1,2
4. Seguir incursionando en búsqueda de nuevos aliados para tener una masividad en el mercado.	0.075	4	0.3

Amenazas

1.Competencia en el mercado del sector BPO	0.065	3	0.19
2. Perdida de oportunidades en alianzas con otras empresas por el no posicionamiento de la empresa en el lugar.	0.040	3	0.12

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



3. Pérdida de recursos humanos por la falta de organización y ambiente laboral.	0.20	4	0.8
4. Falta de organización en la integración de los recursos humanos.	0.085	5	0.425
Total	1		3,86

En cuanto a las oportunidades tiene gran potencial para buscar más aliados alrededor del mundo que le permita diversificar su portafolio de productos a todos sus clientes, así mismo dando valor agregado a su servicio, por parte de las amenazas, la falta de organización al momento de integrar los recursos humanos podría llegar a incurrir en pérdida del personal y tener gastos extra no previstos en el reclutamiento de nuevos empleados.

El balance entre las oportunidades (2.325) y las amenazas (1.535) demuestra que deben adaptarse estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral en la empresa para buscar alianzas que nos permitan diversificar el portafolio, para entrar a en el mercado de la competencia, el peso ponderado total fue de 3.86, donde las oportunidades llevan la ventaja por una diferencia de 0.79

PLAN DE MEJORA

Objetivo general

Crear estrategias que permitan mejorar la integración de los recursos humanos al área de UGA RAPPI.

Objetivos específicos

1. Reconocer la importancia de una buena integración de los recursos humanos al área de UGA RAPPI que permita generar un ambiente laboral eficiente y armonioso.
2. Diseñar estrategias didácticas y concisas (manual consolidado de los procesos que se desarrollan en el área) que permitan al pasante afianzar su proceso de capacitación dando como resultado seguridad y capacidad para empezar de manera autónoma con las tareas asignadas, como una
3. Implementar las estrategias diseñadas de manera fácil y rápida en medios de fácil acceso para los pasantes por medio de un anclaje al correo de cada pasante, con el fin de asegurar la información y tener un eficiente acceso a la misma.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

1. Designar a una persona encargada dentro del rango de coordinadores, la cual debe ser activa dentro del proceso de la integración de los pasantes al área de UGA RAPPI, mediante la preparación para el ingreso y el seguimiento del proceso.
2. Implementar alertas a modo de notificación recordando la fecha de ingreso del pasante, para realizar una oportuna gestión del ingreso al site y su equipo de trabajo.
3. Organizar espacios de esparcimiento y convivencia como equipo de trabajo, lo cual ayuda a mejorar el ambiente laboral, dando la oportunidad a todos los recursos de integrarse y generar una unión como equipo de trabajo.
4. Diseñar una cartilla interactiva de la cual el pasante pueda apoyarse de manera visual para mejorar su proceso de capacitación, así mismo tener un material de apoyo al cual pueda acceder cada vez que lo requiera.
5. Realizar un cronograma que muestre los tiempos que llevo el desarrollo de este plan mejora como evidencia del cumplimiento del paso a paso propuesto en este proyecto.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más **4** **LA**
de tus límites
22-25



METAS DEL PLAN DE MEJORA

1. Obtener una mejor comunicación con las áreas de seguridad basadas en un previo aviso para cumplir con el proceso de ingreso del pasante al site en los tiempos correctos.
2. Habilitar las notificaciones programadas con el fin de generar recordatorios para la próxima fecha del nuevo pasante, lo cual ayudara a empezar hacer las gestiones necesarias para una integración armoniosa.
3. Lograr una capacitación eficiente donde el pasante tenga como resultado una confianza en sí mismo y su conocimiento, para empezar a ejercer de manera autónoma el proceso a cargo.
4. Hacer uso de la cartilla interactiva donde se plasma el consolidado de todos los procesos del área, la cual se encontrará en un punto de fácil acceso para el pasante, el cual será usado como material de apoyo para su capacitación.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más 44 de tus límites
22-25



INDICADORES PARA MEDIR LOS RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA

Los indicadores que se utilizarán para medir los resultados del Plan de Mejora serán obtenidos de los porcentajes realizados de una encuesta al finalizar el periodo de practica de cada pasante, la cual ira enfocadas a la calidad de su integración y capacitación en el área.

1. La eficacia del pasante se relaciona con la calidad de la capacitación obtenida en la empresa, con los objetivos planteados se espera un incremento en la confianza y eficiencia del desarrollo en el puesto a cargo de un 80%.
2. El cronograma al ser ejecutado en los tiempos correctos, se espera un incremento del 70% en la agilidad de asignación de equipo de trabajo y ingreso al site.
3. La productividad que se espera observar es mayor al 80%, ya que el pasante tendrá a su disposición todos los materiales a tiempo para desempeñar su cargo, además de material de apoyo visual y audiovisual para afianzar su conocimiento.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORA

1. Identificar las causas por las cuales se presentan demoras en la asignación de equipos de trabajo y el permiso para el ingreso del site.
2. Implementar la activación de notificaciones como alertas para recordar la fecha de ingreso del próximo pasante.
3. Diseñar una cartilla didáctica de consolidación de todos los procesos desarrollados en el área de manera didáctica y de fácil acceso al pasante.

Enlace de acceso a la creación de la cartilla para fortalecer el proceso de capacitación

<https://prezi.com/view/UcpBmvhwZ9TDWN8deEVF/>

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



CRONOGRAMA

Las fechas del cronograma se ejecutan entre el mes de agosto a septiembre para un total de 9 semanas, en las cuales se le da desarrollo y forma al plan mejora.

Tiempo (semanas)									
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Identificar las causas por las cuales se presentan demoras en la asignación de equipos de trabajo y el permiso para el ingreso del site.	x	X	x						
Implementar la activación de notificaciones como alertas para recordar la fecha de ingreso del próximo pasante.				X	x				
Diseñar una cartilla didáctica de consolidación de todos los procesos desarrollados en el área de manera didáctica y de fácil acceso al pasante.						x	x	x	x

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

Fuente: Cronograma de elaboración propia

NT: 860.012.357-6

Tel: (606) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



RECOMENDACIONES

1. Se debe realizar un seguimiento a través de encuestas a los pasantes acerca de la calidad de la capacitación y su experiencia en la integración en el área.
2. Analizar si las alertas de notificaciones están en sintonía con las fechas previstas de los nuevos ingresos.
3. Realizar espacios de esparcimiento y convivencia como equipo de trabajo, dando así un mejor valor y posicionamiento al ambiente laboral.
4. Observar si la cartilla cumple con las necesidades del pasante como apoyo a su proceso de capacitación.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



CONCLUSIONES

Webhelp es conocida a nivel mundial por dar soluciones en diferentes sectores a sus clientes, contando con personal calificado para los puestos, pero así como en el proceso de vinculación se mide a los recursos para saber en qué condiciones esta para ejercer el cargo, donde se realizan diferentes pruebas de filtro para tomar la mejor decisión, es igual de importante reconocer la importancia de una buena integración de los recursos a la empresa, siempre enfocados en dar la mejor calidad de experiencia, donde nos permite analizar si existen brechas dentro del proceso, de las cuales al generar un plan de acción pueden disminuir y fomentar la eficiencia del pasante en el puesto a cargo y como tal del proceso a nivel interno.

A nivel general Webhelp ha logrado posicionarse en el mercado colombiano como un grande del sector BPO y ha logrado alianzas con grandes empresas como Concentrix, con lo cual se logra expandir el portafolio de servicios para ambas empresas, dando valor agregado a sus clientes y a su posicionamiento.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



REFERENCIAS

“Talento humano - Grupo Sura - Talento humano.” *Grupo SURA*, Retrieved 6 November 2023, from <https://www.gruposura.com/nuestra-compania/talento-humano-y-cultural/>

“Experts Colombia S.A.S. Perfil de Compañía - Colombia | Finanzas y ejecutivos clave.” *EMIS*, from https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Experts_Colombia_SAS_es_4168000.html

Global Leader in Digital Customer Experience | Concentrix (CNXC), Retrieved 6 November 2023, from <https://www.concentrix.com/>

La importancia de lograr una buena relación laboral. (2013, April 25). Alcaldía de Bogotá. Retrieved November 6, 2023, from <https://bogota.gov.co/servicios/empleo/la-importancia-de-lograr-una-buena-relacion-laboral>

Ferrer, L. G. (2014). *LA IMPORTANCIA DEL PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y VINCULACION EN EMPRESAS*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12447/TRABAJO%20DE%20tesis.pdf;jsessionid=038D6E724C7A5CCB4FF4C7AEC6BDB199?sequence=1>

Pérez, O. (2019, octubre 2). *La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal.* <https://blog.peoplenext.com/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa>

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



la importancia de las prácticas profesionales. (n.d.). EUROINNOVA.

<https://www.euroinnova.ec/blog/la-importancia-de-las-practicas-profesionales>

LA REPÚBLICA. (2022, febrero 16). Las exportaciones de servicios BPO durante 2021 ascendieron a US\$1.475 millones. <https://www.larepublica.co/empresas/las-exportaciones-de-servicios-bpo-durante-2021-ascendieron-a-us-1-475-millones-3303864>

García, P., & Sarmiento, D. (2022). *La Estrategia Organizacional y la Convergencia con la Rotación de Operadores de Call Center de Webhelp Colombia*. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12457/CubaqueDiego2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Admin. (n.d.). *Tras movida mundial por US\$4.800 millones, Concentrix de E.U. controlará en Colombia firma de tercerización Webhelp y cinco call centers*. Retrieved Julio 10, 2023, from <https://www.halconesypalomas.com/2023/07/10/tras-movida-mundial-por-us4-800-millones-concentrix-de-e-u-controlara-en-colombia-firma-de-tercerizacion-webhelp-y-cinco-call-centers/>

Webhelp, el lado humano del contact center. (n.d.). Pacto Global Red Colombia. Retrieved November 6, 2023, from <https://www.pactoglobal-colombia.org/news/webhelp-el-lado-humano-del-contact-center.html>

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Rojas, I. (2021, agosto 19). *Francesa Webhelp se expande en América Latina con OneLink*.

<https://lexlatin.com/noticias/francesa-webhelp-america-latina-onelink>

Artículos | Webhelp analiza un año clave para su crecimiento global. (2022, December 20).

Webhelp.com. Retrieved November 6, 2023, from <https://webhelp.com/es/news/webhelp-analiza-un-ano-clave-para-su-crecimiento-global/>

Responsabilidad Social. (n.d.). Webhelp.com. Retrieved November 6, 2023, from <https://webhelp.com/es/responsabilidad-social/>

Ortiz, M. C., Morales, M. E., & Riaño, A. (2014). *PASANTÍAS ESTUDIANTILES COMO ESTRATEGIA DE VINCULACIÓN UNIVERSIDAD ENTORNO EN LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**.

Viloria, A. (2013, junio 1). *ESTRATEGIAS PARA LA VINCULACIÓN ENTRE EL DEPARTAMENTO DE PASANTÍAS DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE MARACAIBO Y EL SECTOR PRODUCTIVO DE LA CIUDAD DE MARACAIBO.*
<https://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/985/3303>

Barrazueta, D. (n.d.). *5 efectos de la Falta de Capacitación Laboral.* Corporación Líderes. Retrieved November 6, 2023, from <https://www.corporacionlideres.com/falta-de-capacitacion-laboral/>

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AQUÍ
de tus límites
22-25



Tomas, D. (2023, February 14). *Matriz DOFA: qué es y cómo planificar cualquier estrategia*.

Cyberclick. Retrieved November 6, 2023, from <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/matriz-dofa-que-es-y-como-planificar-cualquier-estrategia>

Muente, G. (2019, April 10). Matriz EFI: ¿qué es y para qué sirve? Rock Content. Retrieved November 6, 2023, from <https://rockcontent.com/es/blog/matriz-efi/>

Fernández, J. D. (n.d.). Matriz MEFI y MEFE como herramientas de análisis: José David Fernández. Retrieved November 6, 2023, from <https://josedavidfernandez.com/matriz-mefe-mefi/>

Árbol de causas: una metodología que permite generar confianza y reducir riesgos. (n.d.). ZYGHT. Retrieved November 6, 2023, from <https://zyght.com/blog/es/arbol-de-causas/>

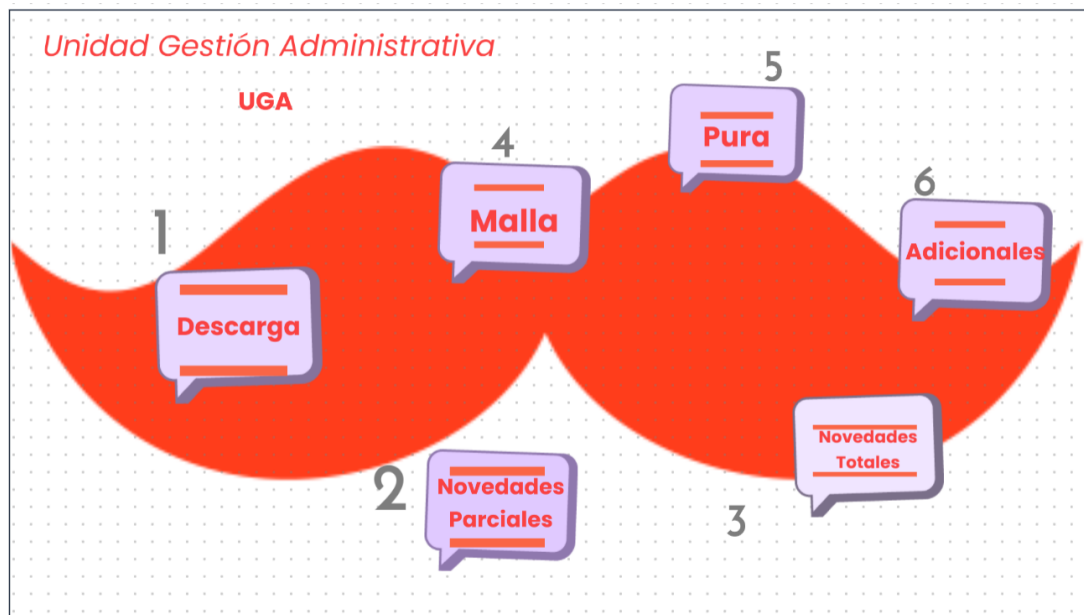
¿Qué es un cronograma y qué tipos existen? | Ejemplos. (n.d.). Personio. Retrieved November 6, 2023, from <https://www.personio.es/glosario/cronograma/>

(n.d.). “CAPÍTULO II” “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”. From November 18, 2023, <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADOS0000660/C2.pdf>

Ortiz, J. L. (2021, January 28). *11 técnicas para la integración de personal en tu empresa*. Blog de HubSpot. Retrieved November 18, 2023, from <https://blog.hubspot.es/service/proceso-integracion-personal>

ANEXO

Anexo 1



Anexo 2



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Anexo 3

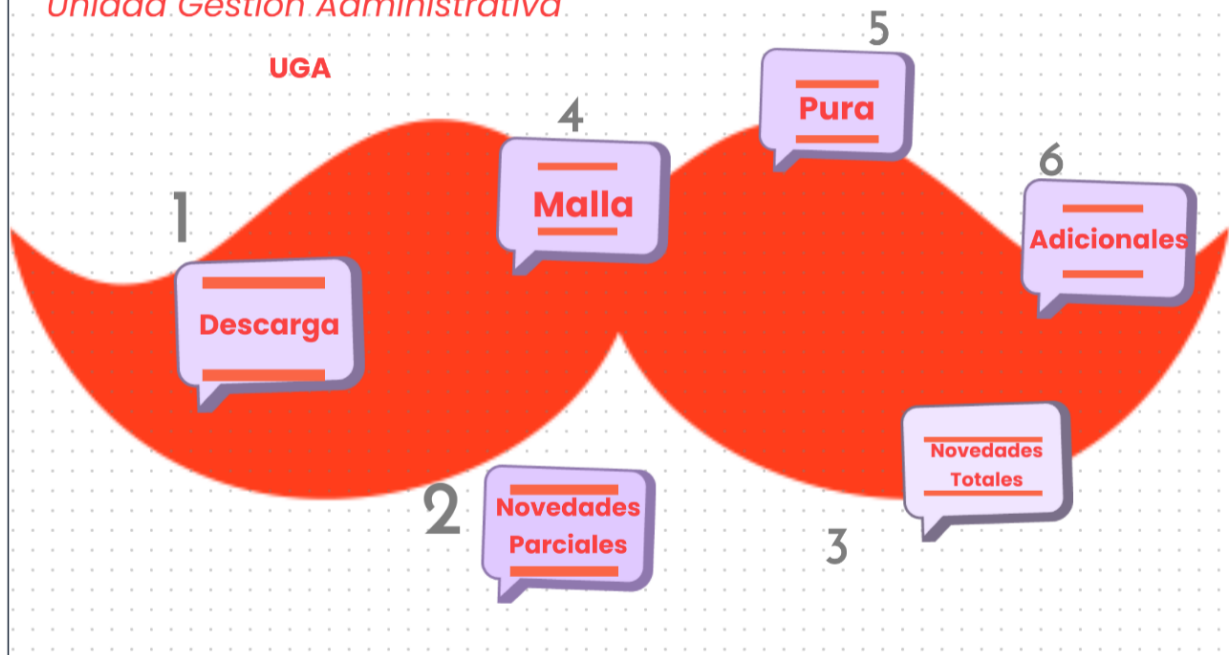
Recordatorio

1. Nombre del archivo **SUPERVISORES** (fecha del día) 6.00 AM
2. subir el archivo al correo outlook y a gmail
3. Siempre copiar el formato para que al final todo quede de color verde.
4. Los archivos en línea siempre se deben guardar.
5. En resultado por tipo de novedad siempre copiar los formatos



Anexo 4

Unidad Gestión Administrativa



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

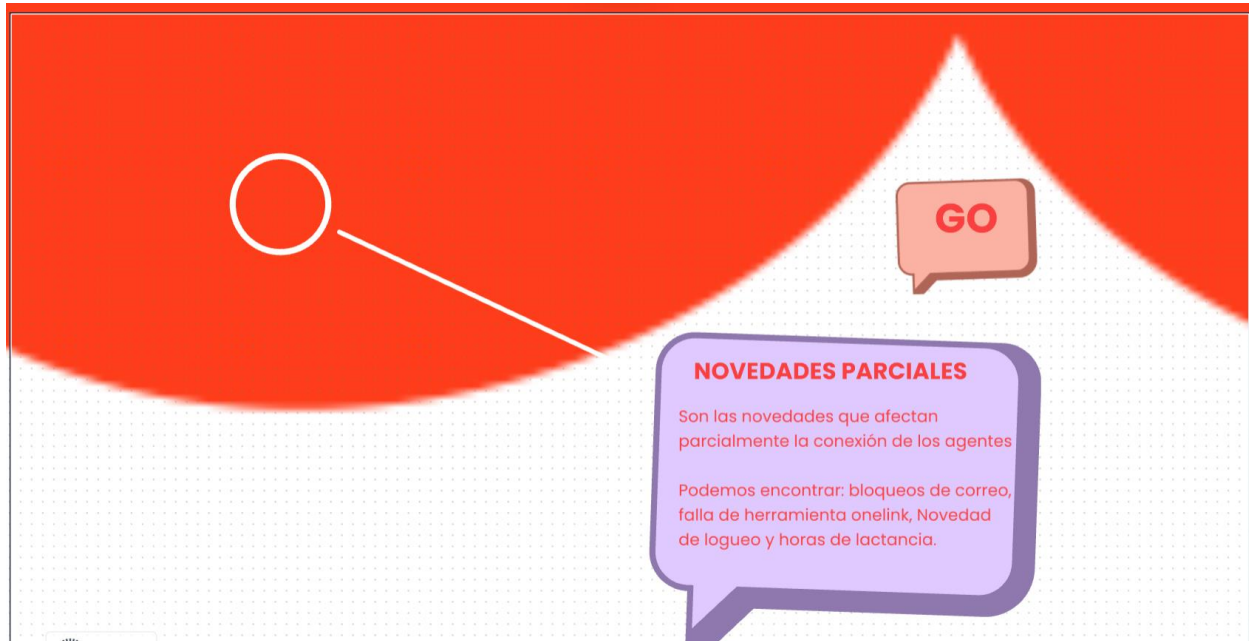
Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

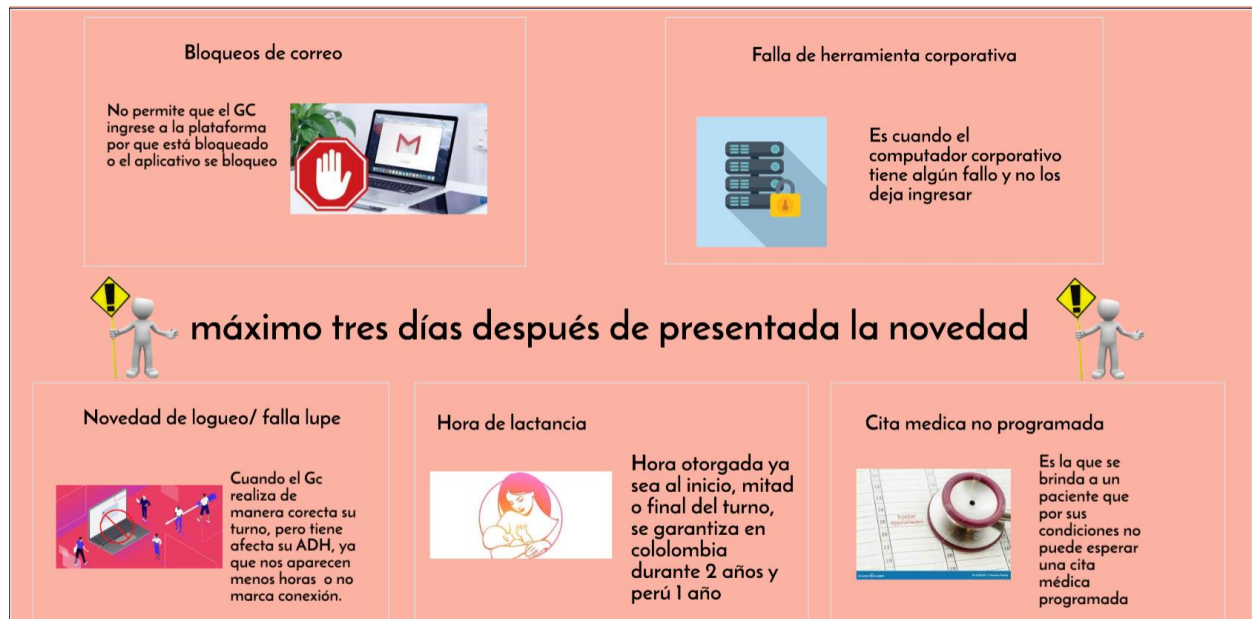
más AULA
de tus límites
22-25



Anexo 5



Anexo 6



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

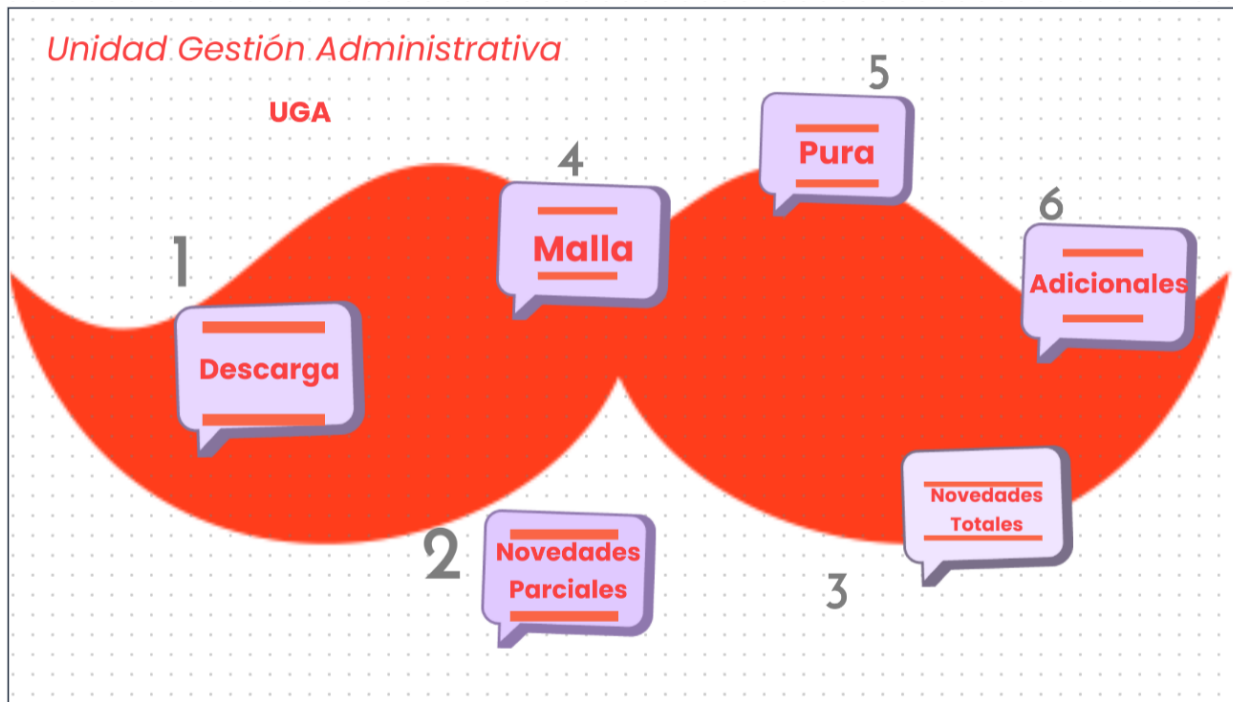
Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALLÁ
de tus límites
22-25



Anexo 7



Anexo 8



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

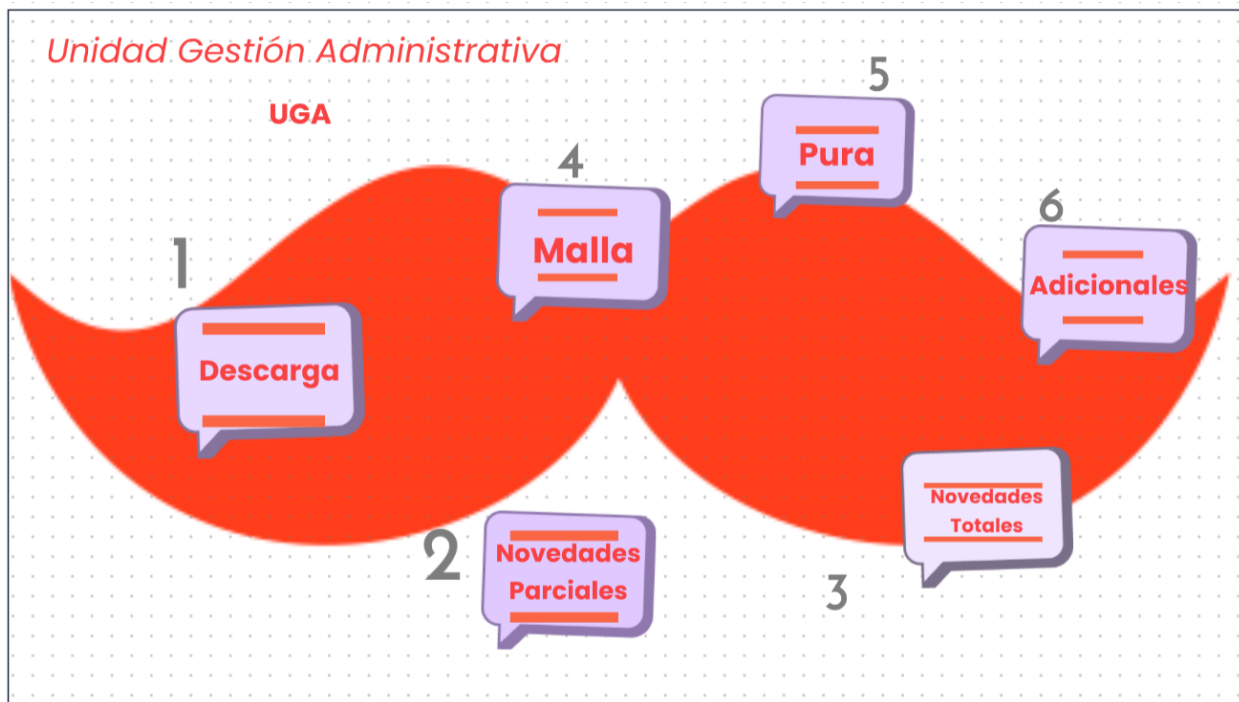
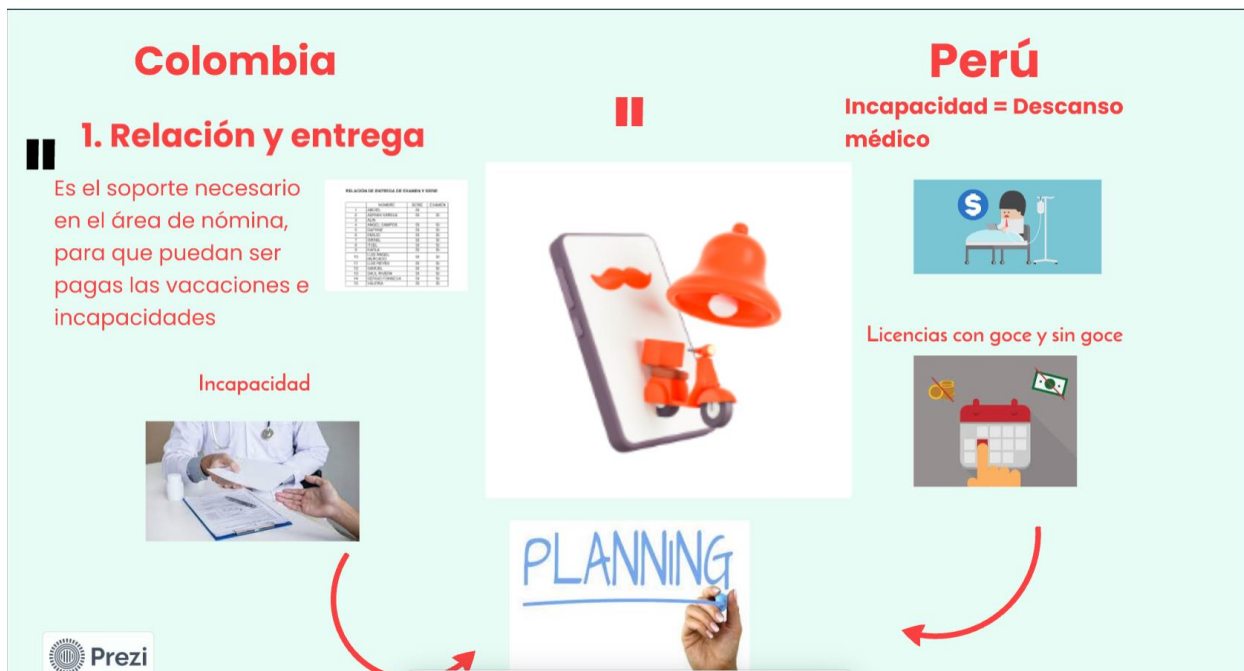
Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

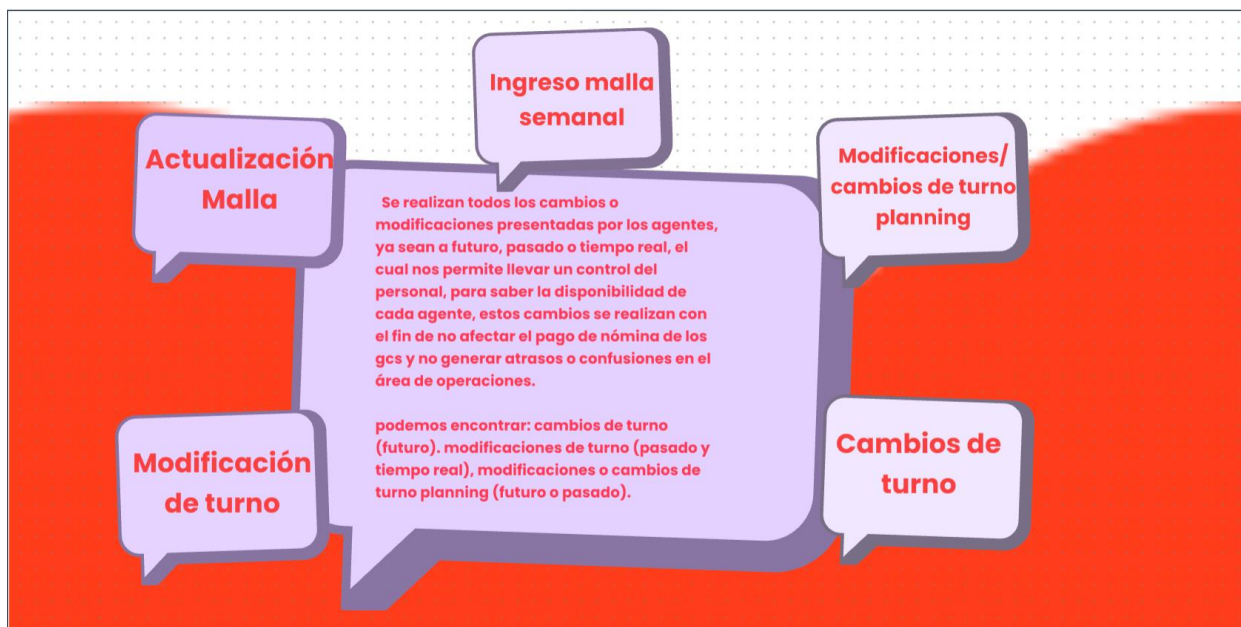
Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25





Anexo 11



Anexo 12

Recordatorio



1. Solo se aceptan novedades a futuro.
2. La identificación deben ser diferentes
3. Si adjuntan un enlace, la fecha debe concordar con la del formulario.
4. Cuando son masivos deben tener enlace.

Día de descanso



Día laboral



Masivo



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25



Anexo 13



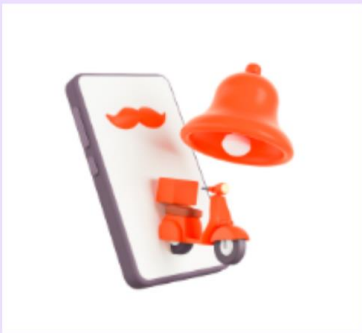
Anexo 14



Recordatorios

1. Ajustar el formato de las horas.
2. Siempre copiar en valores.
3. En malla final siempre desplazamos la información un número más que en malla original
4. Se recibe la malla una vez por semana

Es enviada entre los días viernes a domingo de manera semanal, donde se consolidan todos los horarios de los diferentes servicios, el ingreso de esta malla semanal al control de cambios nos permite realizar todas las modificaciones o cambios de turno pertinentes, sin esta malla no podríamos realizar nuestro proceso y se afectaría toda el área de operaciones.



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

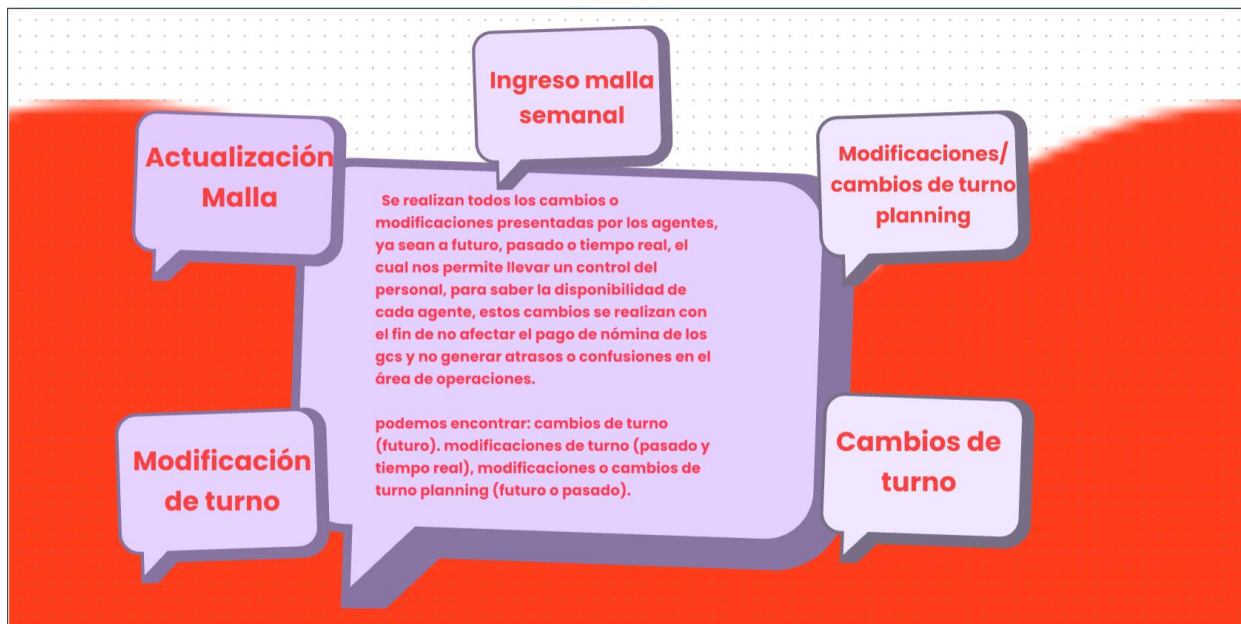
Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AULA
de tus límites
22-25



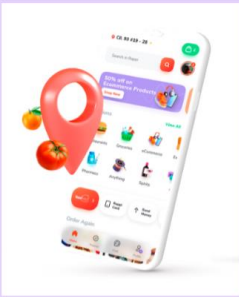
Anexo 15



Anexo 16



PURA



Es el envío de cuatro archivos; pura novedades, pura rechazadas, malla final y validaciones adh, estos archivos se envían vía correo con el fin de alertar e informar a toda el área de operaciones sobre el estado de las novedades de los agentes y como quedarían sus turnos para evitar alguna afectación en su pago de nómina.

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

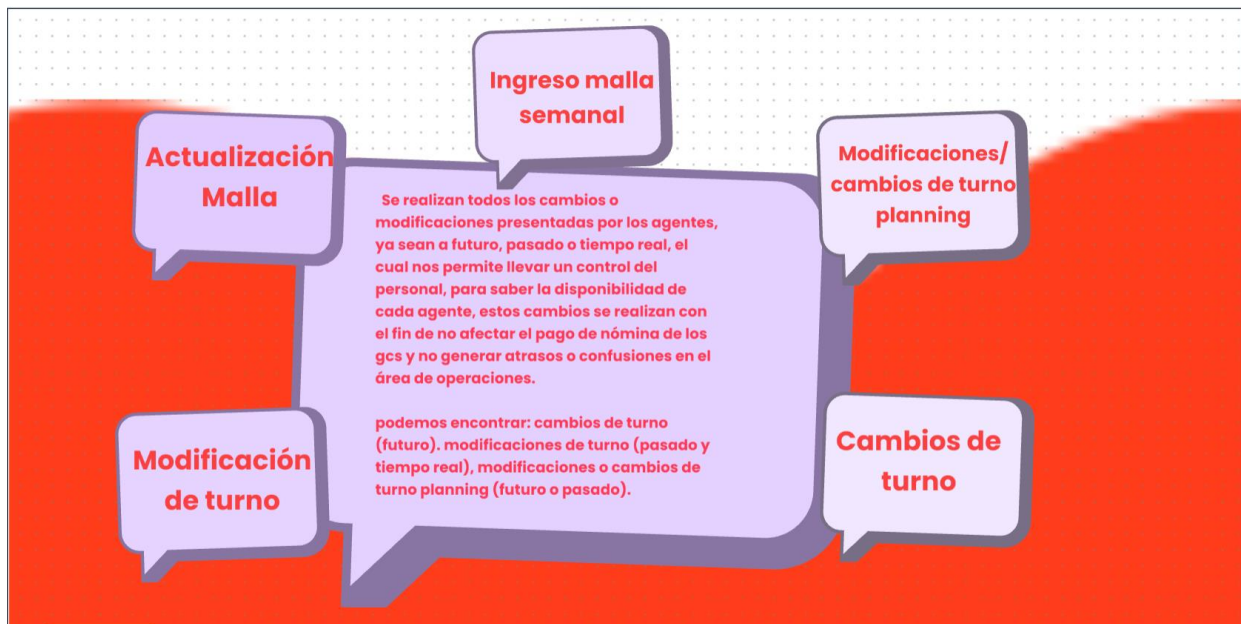
Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

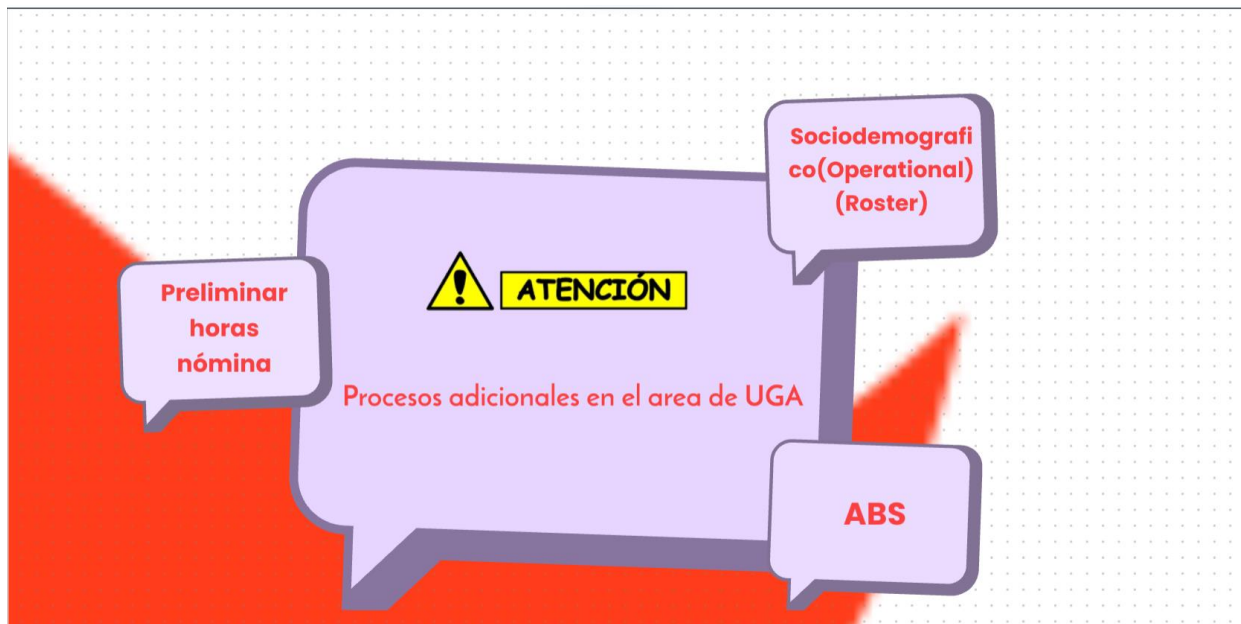
más ALTA
de tus límites
22-25



Anexo 17



Anexo 18



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 No 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más AQUÍ
de tus límites
22-25



Preliminar Horas Nómina

Tiene el objetivo de notificar a la operación las novedades de conexión que tienen los asesores con el fin de poder ajustar su pago de nómina.



Recordatorio

1. Crear el nuevo libro, con las pestañas de conexiones presentadas
2. Enviar el correo a toda operación realizando la notificación.



SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Store - Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

más ALTA
de tus límites
22-25

