

Plan de mejora práctica empresarial en Mercer de Colombia Ltda.

Luis Alejandro López Vega

Universidad Santo Tomas Seccional Tunja

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Negocios Internacionales

Opción de grado: Pasantía

Boyacá, Tunja

2024

Plan de mejora práctica empresarial en Mercer de Colombia Ltda.

Fortalecer el Proceso de Compilación de Información Presentada por el Cliente hacia la
Empresa Mercer de Colombia Ltda.

Luis Alejandro López Vega

Prof. Elizabeth Malagón Sáenz
Mg Administración de Organizaciones

Universidad Santo Tomás Seccional Tunja
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Negocios Internacionales
Opción de grado: Pasantía
Boyacá, Tunja

2023

Tabla de contenido

<i>Abstract:</i>	5
<i>Resumen:</i>	6
<i>Introducción</i>	7
<i>Justificación</i>	9
<i>Pregunta de Reflexión:</i>	15
Preguntas Secundarias:	15
<i>Objetivos</i>	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
<i>Estudio de la empresa</i>	17
Nombre y razón social	17
Reseña Histórica	17
Valores Corporativos	18
Misión	19
Logo de la empresa	19
<i>Organigrama</i>	20
Figura 1	20
<i>Antecedentes</i>	21
<i>Recopilación de información</i>	23
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS	23
TABLA 1	24
ANÁLISIS MATRIZ MEFI	25
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS	26
TABLA DE PONDERACIÓN MATRIZ MEFE	27

TABLA 2	28
MATRIZ DOFA	29
TABLA 3	30
<i>MATRIZ DOFA CRUZADA</i>	<i>30</i>
Conclusión	31
<i>Plan de mejora</i>	<i>32</i>
<i>Fortalecer el Proceso de Compilación de Información Presentada por el Cliente hacia la</i>	
<i>Empresa Mercer de Colombia Ltda.</i>	<i>33</i>
Introducción	33
Objetivos	33
Objetivo General	34
Objetivos Específicos	34
Iniciativas estratégicas e indicadores	34
Metas del plan de mejora	37
Indicadores para Medir el Éxito de las Metas	38
Estrategias para implementar el plan de mejora	39
Cronograma Cronograma de actividades a realizar en el proceso de optimización de	
entrega de documentos.	41
Recomendaciones	42
<i>Conclusiones</i>	<i>43</i>
<i>Referencias</i>	<i>44</i>

Optimization of Document Reception Processes in Mercer de Colombia Ltda.

Abstract:

The project "Optimization of Document Reception Processes in Mercer de Colombia Ltda." aims to enhance the efficiency and effectiveness of document reception and management within Mercer, a leading consulting firm in Colombia. Through a comprehensive analysis of internal strengths, weaknesses, and external opportunities and threats (SWOT analysis), this project identifies critical areas for improvement. Key findings include the need for improved digitalization, streamlined workflows, and ongoing staff training.

To address these issues, the project recommends implementing a digitalization strategy, optimizing processes, and investing in advanced technologies for document management. Furthermore, it emphasizes the importance of compliance with evolving regulations and fostering a culture of continuous improvement. Collaboration across departments and a robust contingency plan for potential threats are also essential elements of the proposed solution.

It is expected that with the development of this project new strategies can be developed or improved, in order to achieve greater operational efficiency, better customer satisfaction and a stronger competitive position in the consulting industry. This project serves as a valuable case study in the field of process optimization and offers insights applicable to similar organizations facing similar challenges.

Optimización de Procesos de Recepción de Documentos en Mercer de Colombia Ltda.

Resumen:

El proyecto "Optimización de Procesos de Recepción de Documentos en Mercer de Colombia Ltda." tiene como objetivo mejorar la eficiencia y efectividad de la recepción y gestión de documentos en Mercer, una firma de consultoría líder en Colombia. A través de un análisis exhaustivo de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (análisis DOFA), este proyecto identifica áreas críticas que requieren mejoras. Entre los hallazgos clave se incluyen la necesidad de una mejor digitalización, flujos de trabajo más eficientes y capacitación continua del personal.

Para abordar estos problemas, el proyecto recomienda implementar una estrategia de digitalización, optimizar los procesos y realizar inversiones en tecnologías avanzadas para la gestión documental. Además, se destaca la importancia del cumplimiento de las regulaciones en constante evolución y la promoción de una cultura de mejora continua. La colaboración entre departamentos y un sólido plan de contingencia para posibles amenazas son elementos esenciales de la solución propuesta.

Se espera que con la elaboración de este proyecto se puedan desarrollar nuevas estrategias o la mejora de las mismas, para así lograr una mayor eficiencia operativa, una mejor satisfacción del cliente y una posición competitiva más sólida en la industria de la consultoría. Este proyecto sirve como un valioso estudio de caso en el campo de la optimización de procesos y ofrece ideas aplicables a organizaciones similares que enfrentan desafíos similares.

Introducción

En la era moderna de la consultoría, la gestión eficiente de la información es esencial para el éxito de cualquier proyecto. Las empresas de consultoría, como Mercer de Colombia Ltda., desempeñan un papel crucial en la asesoría y la toma de decisiones estratégicas para sus clientes. En este contexto, la recepción oportuna y precisa de documentos e información por parte de los clientes se convierte en el punto de partida fundamental para el análisis y la ejecución de proyectos.

Sin embargo, el proceso de recepción de documentos, incluso para empresas líderes en el campo como Mercer de Colombia Ltda., ha demostrado ser una tarea desafiante y propensa a retrasos. Esta situación se traduce en pérdidas de tiempo, recursos y, en última instancia, en la capacidad de brindar un servicio óptimo al cliente.

El presente proyecto de grado se centra en abordar este desafío crítico con un enfoque específico en Mercer de Colombia Ltda., una empresa que ha demostrado excelencia en el campo de la consultoría. La propuesta consiste en la implementación de estrategias y soluciones que optimicen los procesos de recepción de documentos por parte del cliente en el contexto de Mercer. Al mejorar la eficiencia de esta etapa inicial, no solo se agilizarán los proyectos de consultoría, sino que se promoverá una colaboración más efectiva entre los consultores de Mercer y sus clientes, lo que, a su vez, conducirá a resultados más sólidos y satisfactorios.

Este proyecto se basa en la premisa de que la optimización de la recepción de documentos es fundamental para impulsar la eficiencia y la calidad en los servicios de consultoría. A lo largo de las siguientes secciones, se explorarán estrategias, herramientas y mejores prácticas específicas para Mercer de Colombia Ltda. que permitan a esta organización

agilizar sus procesos de adquisición de datos y, al mismo tiempo, aumentar la satisfacción de los clientes.

Al abordar este desafío, no solo se beneficiará Mercer de Colombia Ltda., sino que también se mejorará la experiencia general del cliente, lo que fortalecerá las relaciones y garantizará un aumento de la competitividad de Mercer en un mercado cada vez más exigente y orientado hacia la eficiencia.

Este proyecto representa un paso fundamental hacia la transformación de los procesos de consultoría de Mercer de Colombia Ltda., respaldado por la creencia de que la innovación en la recepción de documentos es esencial para lograr resultados superiores y duraderos en el mundo de la consultoría moderna.

Justificación

Durante el desarrollo de las prácticas empresariales como opción de grado en la empresa Mercer de Colombia Ltda., los principales retos en la ejecución de proyectos, son precisamente la demora en procesos administrativos del cliente y la falta de tiempo que le dedica el cliente al proyecto, afectando no solo el desarrollo, sino también el rendimiento de la empresa en el ejercicio de sus funciones, estancando y entorpeciendo procesos, y ocupando el espacio para posibles nuevos contratos.

La justificación de este proyecto radica en la necesidad de una mejoría en la entrega de documentos por parte del cliente a Mercer de Colombia Ltda., con el fin de agilizar y optimizar el rendimiento de la empresa, dando cumplimiento a los proyectos en los plazos establecidos previamente con el cliente, mejorando la rentabilidad de la empresa en un contexto comercial. También en hacer simple la interacción cliente-empresa, buscando la estandarización de los documentos requeridos según el tipo de proyecto, con el fin de que, cuando se establezca la fecha de inicio del proyecto, todos estos documentos ya estén en manos del equipo de trabajo correspondiente.

Para ello, el siguiente proyecto de grado propone, mediante el método de observación e investigación, un plan de trabajo en el que se desarrollará mediante las matrices MEFI, MEFE y DOFA el diagnóstico de las causas y se presentan los puntos críticos y las fortalezas que tiene la empresa en la gestión documental, así como una propuesta para mejorar los tiempos de entrega de documentos por parte del cliente.

Pregunta de Reflexión:

- ¿Cómo puede la optimización de los procesos de recepción de documentos en Mercer de Colombia Ltda. servir como ejemplo de mejora de eficiencia en el ámbito de la consultoría y la gestión de documentos?

Preguntas Secundarias:

- ¿Cuáles son las principales barreras internas que Mercer de Colombia Ltda. debe superar para lograr una implementación exitosa de la estrategia de digitalización en la recepción de documentos?
- ¿Cómo pueden las inversiones en tecnología avanzada para la gestión documental mejorar la competitividad de Mercer en el mercado de consultoría en Colombia y a nivel internacional?
- ¿Cuál es el impacto previsto de la capacitación continua del personal en la eficiencia de los procesos de recepción de documentos y la satisfacción del cliente en Mercer?

Objetivos.

Objetivo General

- Diseñar un plan de mejora en el cual se estandaricen los procesos referentes a la gestión documental por parte del cliente en Mercer de Colombia Ltda., con el fin de fortalecer y agilizar los procesos de gestión y desarrollo de proyectos.

Objetivos Específicos

- Estudiar y analizar los diferentes procesos de recopilación de información con el fin de tener una visión más clara y objetiva del estado de la empresa y de cómo se pueda mejorar.
- Realizar un diagnóstico de la empresa mediante la aplicación de matrices DOFA, MEFE y MEFI para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y establecer prioridades de acción.
- Proponer estrategias clave que sirvan como base para la implementación del plan de mejora en la recepción de documentos.

Estudio de la empresa

Nombre y razón social

Mercer (Colombia) Ltda.

Reseña Histórica

Desde el principio, hemos priorizado el futuro de las personas. Incluso a medida que los tiempos han cambiado y nuestra firma ha evolucionado, nuestro propósito principal se ha mantenido claro: dar forma a futuros más brillantes al construir la confianza para prosperar. Durante generaciones, hemos proporcionado a los clientes información accionable y soluciones con visión de futuro, y a medida que nuestro alcance y recursos globales se expanden, también lo han hecho nuestras capacidades. Hoy en día, Mercer trabaja con clientes en 130 mercados de todo el mundo, ayudándolos a continuar haciendo que el futuro sea más brillante para sus empleados.

- 1945 Una base para el éxito: William M. Mercer, Ltd, comienza en Canadá y crece hasta convertirse en un proveedor principal de servicios actuariales y de consultoría de beneficios
- 1959 Crecer más fuertes, juntos: Mercer se une a Marsh McLennan para fortalecer su propósito compartido: priorizar las necesidades de los clientes.
- 1995 Aplicar datos con un toque humano: Mercer comienza a aplicar el análisis y el modelado de datos para refinar los enfoques de los empleadores para contratar, promover y compensar sus activos más vitales: su gente.
- 2006 Pionera en inversiones responsables: Como pionero en las prácticas de

inversión ESG, las Naciones Unidas solicitan a Mercer que ayude a desarrollar sus Principios de Inversión Responsable.

- 2014 Promover la igualdad de género: La práctica de consultoría de Inclusión y Diversidad de Mercer publica su investigación inaugural When Women Thrive.
- 2020 Avanzar hacia el futuro: Como lo hacemos desde el principio, Mercer continúa buscando oportunidades que confirmen nuestra misión de marcar una diferencia en la vida de las personas.

Valores Corporativos

- Inclusión y diversidad: Continuamos contruyendo una fuerza laboral diversa y una cultura de inclusión y pertenencia. Esto incluye hacer que nuestro talento diverso sea más visible y esté representado en puestos de liderazgo, desarrollo de talento y reclutamiento. Creamos espacio para que todos los colegas hagan preguntas incómodas y avancen en su pensamiento y aprendizaje.
- Impacto Social: Nuestros esfuerzos de impacto social se centran en involucrar a nuestros colegas en la construcción de comunidades resilientes. Alentamos a los colegas a apoyar las causas, los problemas sociales y las comunidades que son importantes para ellos a través de muestras asociaciones con organizaciones sin fines de lucro, iniciativas globales de voluntariado y aportes benéficos individuales de la compañía.
- Sustentabilidad: Ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) coincide con nuestro propósito de marcar una diferencia en la vida de las personas. A través de nuestros compromisos ESG, contribuimos de forma activa al viaje de Marsh McLennan hacia cero emisiones,

neutralidad de carbono y transparencia en la equidad salarial.

Misión

“Creemos en construir un futuro más brillante: brindar asesoramiento y soluciones confiables, y generar resultados más saludables y sostenibles para nuestros clientes, colegas y comunidades.”

Logo de la empresa

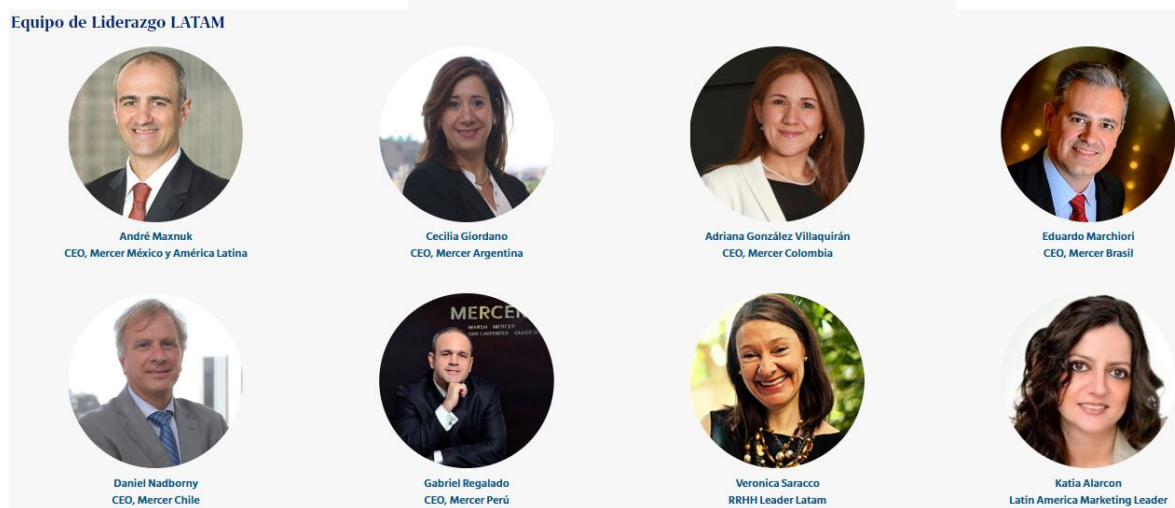


Nota. Logo de Mercer. Tomado de (Logo de Mercer [Logo], 2024)

Organigrama

Figura 1

Equipo de Liderazgo Mercer LATAM



Nota: Organigrama de Mercer LATAM. Tomado de (Organigrama Mercer LATAM, 2024)

Antecedentes

Las prácticas referentes a la recepción de documentos por parte del cliente han sido caracterizadas por una dependencia significativa de los formatos físicos, lo que a menudo ha resultado en demoras considerables en la entrega de información esencial. Si bien las tecnologías digitales y las soluciones de gestión de documentos han evolucionado a lo largo del tiempo, la recepción de información y documentos eficiente sigue siendo un área crítica que requiere atención.

Durante el desarrollo de las prácticas en Mercer de Colombia Ltda., se observó directamente cómo los retrasos en la recepción de documentos impactaban negativamente en la capacidad de la empresa para cumplir con los plazos de ejecución en los proyectos y ofrecer servicios ágiles, dado que, por los procesos administrativos propios del usuario, muchas veces, no le es sencillo enviar la información de manera oportuna. Los proyectos de consultoría, que dependen en gran medida de datos precisos y oportunos, se vieron obstaculizados por demoras que en ocasiones se prolongaban durante varios meses.

El objetivo de una consultoría es poder ver la empresa con ojos expertos que vengan desde afuera y puedan aportar al desarrollo de la compañía con planes, investigaciones, análisis, observaciones y propuestas que mejoren los aspectos que están llevando a la empresa por el mal camino. (Convers, 2019)

En este orden de ideas, con el fin de mejorar los procesos de consultoría, teniendo en

cuenta que para el cliente en ocasiones las demás responsabilidades tienden a necesitar de toda su atención, se ha resuelto fortalecer la gestión documental de la empresa, enfocando nuestra atención en la recepción de documentos por parte del cliente de la manera más rápida y eficiente posible.

Partiendo de esta problemática en las rutas de ejecución del proceso se identifican, mediante la analogía, los documentos que deben ser tenidos en cuenta para la elaboración de los proyectos, con el fin de que, una vez sea iniciado el contrato con el cliente, éste ya esté enterado de toda la documentación necesaria, registrándola y cargándola a un solo lugar, en un solo momento, otorgando datos seguros y actualizados.

Recopilación de información

La información se recopiló a partir del método de la observación, partiendo del hecho de que allí se realizaron las prácticas universitarias, también con información en la WEB y se analizó por medio de la Matriz DOFA la cual sirve para identificar los factores internos como fortalezas, debilidades y externos oportunidades, amenazas, analizando de este modo el desempeño y la situación actual de la compañía para así poder proponer estrategias que permitan una mejora, la cual se presenta a continuación:

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

En la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) se utilizan tres componentes fundamentales para evaluar los factores internos de Mercer de Colombia Ltda.: el peso (ponderación), la calificación y el valor ponderado. A continuación, se explica cómo se interpreta cada uno de estos elementos en los resultados del análisis:

- Factores Internos: Los factores identificados se dividen en fortalezas y debilidades que afectan a la empresa.
- Peso (0-1): Representa la importancia relativa de cada factor interno. La suma de todos los pesos debe ser igual a 1. En este caso:
 - Fortalezas: 50% ($0.20 + 0.15 + 0.15 = 0.50$)
 - Debilidades: 50% ($0.20 + 0.15 + 0.15 = 0.50$)

- Calificación (1-4): Mide la efectividad de la respuesta de la empresa a cada factor.

Las calificaciones van desde 1 (respuesta débil) a 4 (respuesta fuerte):

- 4 = Muy buena
- 3 = Buena
- 2 = Regular
- 1 = Mala
- Puntuación Ponderada: Se obtiene multiplicando el peso por la calificación de cada factor (Peso x Calificación).
- Total: La suma de todas las puntuaciones ponderadas. En este caso, la puntuación total es 2.70

TABLA 1

Tabla de ponderación matriz MEFI

Factores Internos	Peso (1-0)	Calificación (1-4)	Ponderado
Fortalezas (F)			
Mercer posee su propio sistema de gestión de documentos	0.20	4	0.80
Capital humano calificado	0.20	4	0.80
Buena reputación en el mercado	0.15	3	0.45

Subtotal Fortalezas	0.50		1.85
Debilidades (D)			
Falta de procesos eficientes por parte del cliente	0.20	2	0.40
Dependencia de documentos físicos	0.15	1	0.15
Sistemas de gestión documental anticuados	0.15	2	0.30
Subtotal Debilidades	0.50		0.85
TOTAL	1.00		2.70

***Nota:** Datos obtenidos durante la recopilación en el periodo de práctica y estudio de la empresa. Elaboración propia*

ANÁLISIS MATRIZ MEFI

La principal fortaleza que podemos ver en la evaluación de los factores internos, es que Mercer tiene su propio sistema de gestión documental (Mercer Data Connector), lo que hace más sencillo el proceso, teniendo solamente que adecuar su plataforma para la recepción de la totalidad de documentos requeridos para la iniciación de un proyecto, al igual que capacitar a los clientes con el fin de establecer una relación amistosa entre ellos y Mercer Data Connector.

El funcionamiento de Mercer con respecto a la gestión documental es bueno, sin embargo, hay puntos por mejorar como la capacitación a los clientes con respecto a la importancia de optimizar la gestión documental, con el fin de facilitar la búsqueda de datos sin importar la fecha,

tipo, peso, etc., agilizando los procesos de identificación de datos puntuales, no solo en beneficio de Mercer, sino también para el mismo orden de la empresa o cliente a futuro.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) se utiliza para analizar los factores externos que afectan a Mercer de Colombia Ltda.. Esta matriz ayuda a evaluar cómo las oportunidades y amenazas del entorno impactan en el desempeño de la empresa y cómo deben ser gestionadas para mejorar la estrategia organizacional. En este caso se representa de la siguiente manera:

- Factores Externos: Los factores identificados se dividen en oportunidades y amenazas que afectan a la empresa.
- Peso (0-1): Representa la importancia relativa de cada factor externo. La suma de todos los pesos debe ser igual a 1. En este caso:
- Oportunidades: 60% ($0.20 + 0.15 + 0.10 + 0.15 = 0.60$)
- Amenazas: 40% ($0.20 + 0.10 + 0.05 + 0.05 = 0.40$)
- Calificación (1-4): Mide la efectividad de la respuesta de la empresa a cada factor. Las calificaciones van desde 1 (respuesta débil) a 4 (respuesta fuerte):
 - 4 = Muy buena
 - 3 = Buena
 - 2 = Regular
 - 1 = Mala
- Puntuación Ponderada: Se obtiene multiplicando el peso por la calificación de cada factor (Peso x Calificación).
- Total: La suma de todas las puntuaciones ponderadas. En este caso, la puntuación

total es 2.75.

TABLA DE PONDERACIÓN MATRIZ MEFE

Con la matriz de factores externos podemos evidenciar un resultado por encima del promedio, demostrando así la efectividad y competitividad de Mercer, su preparación y actualización en la gestión documental le permiten ser una empresa líder en el tema, sin embargo, se tiene el problema enfocado en los tiempos de entrega de documentos por parte del cliente, estos debido a la falta de interés en la ejecución del proyecto.

Esto se evidenció durante el desarrollo de las prácticas, puesto que muchas veces para los clientes, por ejemplo, un proyecto de clima y compromiso no es tan importante como un proyecto de expansión y crecimiento económico, sin embargo, siempre será importante estar de la mano con sus trabajadores para que exista una armonía y un buen clima laboral, lo que resulta en una producción exitosa.

TABLA 2

FACTORES	Peso (0-1)	Calificación (1-4)	Ponderado
Oportunidades (O)			
Creciente demanda de servicios de consultoría	0.20	4	0.80
Avances tecnológicos en gestión documental	0.15	3	0.45
Reducción en los tiempos de ejecución de los proyectos	0.10	3	0.30
Subtotal Oportunidades	0.45		1.55
Amenazas (A)			
Deserción por mora en entrega de documentos	0.20	2	0.40
Riesgos de seguridad de datos	0.15	2	0.30
Disposición del cliente al desarrollo del proyecto	0.20	3	0.60
Subtotal Amenazas	0.55		1.30
TOTAL	1.00		2.85

***Nota:** Datos obtenidos durante la recopilación en el periodo de práctica y estudio de la empresa. Elaboración propia*

MATRIZ DOFA

Una vez identificados los factores internos y externos, en la siguiente tabla se proponen algunas estrategias, las cuales serán fundamentales para el éxito de la recepción de los documentos enviados por los clientes

TABLA 3

MATRIZ DOFA CRUZADA

	OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
FORTALEZAS (F)	FO1. Priorizar la integración de avances tecnológicos mediante la implementación de IA para simplificar, facilitar y extender las posibilidades en respuesta a las demandas de los clientes FO2 Incentivar el desarrollo de propuestas que prioricen la recepción de documentos mediante foros y encuestas con el fin de facilitar, agilizar y optimizar el tiempo de respuesta de los clientes.	FA1. Utilizar la buena reputación en el mercado para mitigar la resistencia al cambio, es decir, a enviar en su totalidad los datos requeridos desde el punto de inicio del proyecto. FA2. Aprovechar el capital humano especializado para crear soluciones innovadoras que refuercen la ciberseguridad y minimicen los riesgos de seguridad de datos.
DEBILIDADES (D)	DO1. Aprovechar los avances tecnológicos en gestión	DA1. Buscar las campañas de sensibilización para los

	documental para actualizar los sistemas y reducir la dependencia de documentos físicos DO2. Implementar tecnologías que mejoren la eficiencia de los procesos del cliente como IA, que a través de un chat interactivo, enseñe al cliente el tipo de documentos a utilizar según el proyecto a ejecutar	clientes, con el fin de hacerles caer en cuenta de la importancia de los procesos de consultoría para el correcto funcionamiento de su empresa, además de recalcar la importancia de la digitalización documental. DA2. Capacitar a los clientes sobre la manera correcta de la transición a la digitalización
--	--	---

Conclusión

En el cruce de la matriz DOFA, una de las principales soluciones es la sistematización asistida por inteligencia artificial la cual no solo interactúa con el cliente, sino que también recopila automáticamente la información para agilizar el proceso de ejecución del proceso.

La Matriz DOFA cruzada proporciona a Mercer de Colombia Ltda. un marco estratégico claro para mejorar sus procesos internos y fortalecer su posición competitiva en el mercado. Las estrategias identificadas no solo buscan aprovechar las fortalezas y oportunidades, sino también mitigar las debilidades y amenazas mediante acciones específicas.

La implementación de estas estrategias técnicas permitirá a la empresa:

- Maximizar la eficiencia mediante la adopción de tecnologías avanzadas en la gestión

documental.

- Fortalecer la seguridad de la información con sistemas de ciberseguridad robustos.
- Capacitar continuamente al personal para adaptarse a cambios regulatorios y operativos.
- Expandirse estratégicamente en mercados emergentes utilizando su reputación y experiencia.

En resumen, el enfoque técnico y estratégico derivado del análisis de las matrices MEFE y MEFI, consolidado en la Matriz DOFA cruzada, proporciona un camino claro y estructurado para que Mercer de Colombia Ltda. optimice sus procesos de recepción de documentos, mejore su eficiencia operativa y mantenga una ventaja competitiva sostenible en el sector de la consultoría.

Plan de mejora

Fortalecer el Proceso de Compilación de Información Presentada por el Cliente hacia la Empresa Mercer de Colombia Ltda.

Introducción

La entrega oportuna de la documentación por parte del cliente hacia Mercer fue quizá la principal causa en las demoras de la ejecución de proyectos durante el desarrollo de las prácticas empresariales, es por eso que en este documento se busca plantear la manera de mitigar las demoras en la entrega de los documentos, basándonos en el análisis realizado previamente mediante las matrices MEFI, MEFE y DOFA.

De éste se obtuvo como resultado que, para una correcta gestión documental, siempre será necesario una constante capacitación con el fin de concientizar tanto al cliente como a la empresa de la importancia de la optimización de estos procesos, lo cual no solo será beneficioso para el desarrollo del proyecto con mercer como vendedor, sino también para los demás procesos de la empresa, ordenando y facilitando encontrar documentos de valiosa información.

Otro punto muy importante es reforzar el manejo de la IA con el fin de que estas puedan ser quienes tengan el principal y mayor contacto con el cliente desde un inicio. Es decir, el cliente va a mantenerse en comunicación constante con la inteligencia artificial hasta que sean entregadas la totalidad de los documentos requeridos para que los consultores den inicio formal a la ejecución del proyecto.

Objetivos

Objetivo General

Proponer sistema de recepción automatizada de documentos que se encargue de la recibir, organizar y analizar archivos compartidos con el cliente, siendo también un puente de comunicación entre la empresa y el cliente.

Objetivos Específicos

- Diseñar un sistema automatizado que permita la clasificación y organización eficiente de los documentos recibidos en tiempo real.
- Implementar un sistema de seguimiento y notificación proactiva mediante indicadores.
- Reducir las demoras en el tiempo de ejecución de proyectos.

Iniciativas estratégicas e indicadores

- Estudiar y organizar la información de proyectos trabajados, desarrollados y ejecutados de manera exitosa para que mediante el análisis de esto poder tener una visión más clara de la información requerida para la ejecución de proyectos de la misma línea.

- **Responsable:** Área de Operaciones
- **Plazo:** 6 meses
- **Indicadores:**

1. Porcentaje de proyectos documentados:

Fórmula: $(\text{Proyectos con información completa} / \text{Total de proyectos exitosos}) \times 100$

Objetivo: Medir qué tan completo es el registro de los proyectos trabajados.

2. Tiempo promedio de clasificación por proyecto

Fórmula: $\text{Tiempo total empleado en clasificar información} / \text{Número de proyectos}$

Objetivo: Evaluar la rapidez con la que se organiza la información.

3. Porcentaje de proyectos con información accionable identificada:

Fórmula: $(\text{Proyectos con insights útiles} / \text{Total de proyectos analizados}) \times 100$

Objetivo: Medir qué tan útiles son los análisis realizados.

- Implementar soluciones de ciberseguridad para proteger la información sensible.

- **Responsable:** Director de TI
- **Recursos Necesarios:** Software de ciberseguridad, formación en ciberseguridad para el personal
- **Plazo:** 6 meses

- Desarrollar una interfaz interactiva completa y fácil de usar, con una guía de usuario disponible todo el tiempo.

- **Responsable:** Área de TI
- **Plazo:** 3 meses
- **Indicadores:**

1. Tasa de éxito de tareas:

- **Fórmula:** $(\text{Tareas completadas con éxito} / \text{Total de tareas intentadas}) \times 100$
- **Objetivo:** Medir qué tan intuitiva y funcional es la interfaz para los usuarios.

2. Tiempo promedio para completar una tarea:

- **Fórmula:** $\text{Tiempo total empleado en completar una tarea} / \text{Número de usuarios}$
- **Objetivo:** Evaluar la eficiencia de la interfaz en la realización de tareas comunes.

3. Número de clics o interacciones para completar una tarea:

- **Fórmula:** $\text{Total de clics} / \text{Total de tareas completadas}$
- **Objetivo:** Reducir pasos innecesarios en la navegación de la interfaz.

4. Tasa de error del usuario:

- **Fórmula:** $(\text{Número de errores cometidos} / \text{Total de interacciones}) \times 100$
- **Objetivo:** Identificar áreas de la interfaz que generan confusión o errores.

Metas del plan de mejora

- Como única meta para este plan de mejora es automatizar los procesos de recepción

de documentos, mediante el desarrollo de un espacio en la web donde la interacción con el cliente sea amigable, ofreciendo una interfaz práctica y sencilla para el cargue de documentos y un estado diagnóstico preliminar, lo cual permitirá al consultor, una vez se cargue la totalidad de la información, empezar el desarrollo del proyecto en los tiempos estipulados, de esta manera se dará el lugar y tiempo de una manera más exacta para la ejecución y desarrollo del proyecto, con el fin de dar prioridad al trabajo, evitando que sea el mismo consultor quien deba hacer el seguimiento a la solicitud de documentos.

Indicadores para Medir el Éxito de las Metas

1. Tasa de éxito de tareas:

- **Fórmula:** $(\text{Tareas completadas con éxito} / \text{Total de tareas intentadas}) \times 100$
- **Objetivo:** Medir qué tan intuitiva y funcional es la interfaz para los usuarios.

2. Tiempo promedio para completar una tarea:

- **Fórmula:** $\text{Tiempo total empleado en completar una tarea} / \text{Número de usuarios}$
- **Objetivo:** Evaluar la eficiencia de la interfaz en la realización de tareas comunes.

3. Número de clics o interacciones para completar una tarea:

- **Fórmula:** $\text{Total de clics} / \text{Total de tareas completadas}$
- **Objetivo:** Reducir pasos innecesarios en la navegación de la interfaz.

4. Tasa de error del usuario:

- **Fórmula:** $(\text{Número de errores cometidos} / \text{Total de interacciones}) \times 100$
- **Objetivo:** Identificar áreas de la interfaz que generan confusión o errores.

Estrategias para implementar el plan de mejora

- **Estrategia 1:** Estudiar y organizar la información de proyectos trabajados, desarrollados y ejecutados de manera exitosa para que mediante el análisis de esto

poder tener una visión más clara de la información requerida para la ejecución de proyectos de la misma línea.

- **Acciones Específicas:**

- ❖ Hacer un listado con los proyectos trabajados y ejecutados de manera exitosa, separándolos según el tipo de proyecto y demás posibles variaciones.
- ❖ Encontrar los documentos que tengan en común los proyectos, y que fueran clave para el desarrollo.
- ❖ Estandarizar la información por sectores.

- **Estrategia 2:** Implementar soluciones de ciberseguridad para proteger la información sensible.

- **Acciones Específicas:**

- ❖ Investigar y adoptar mejores prácticas de la industria de seguridad de datos.
- ❖ Documentar, estudiar y aprobar cuidadosamente las políticas desarrolladas.

- **Estrategia 3:** Desarrollar una interfaz interactiva completa y fácil de usar, con una guía de usuario disponible todo el tiempo.

- **Acciones Específicas:**

- ❖ Preparar un espacio en la web para el desarrollo de la plataforma
- ❖ Implementar y adecuar la plataforma para que, mediante el uso de IA, sea interactiva y ordenada.
- ❖ Realizar pruebas periódicas de interacción con la plataforma.

Estrategia 5: Capacitación del personal en el uso de indicadores y paneles de control

- **Acciones Específicas:**

- ❖ Desarrollar un programa de capacitación para el personal relevante.
- ❖ Realizar sesiones de formación práctica sobre el uso del panel de control y la interpretación de los KPI.
- ❖ Proporcionar recursos de soporte continuo y actualizaciones periódicas sobre el sistema.

Cronograma

Cronograma de actividades a realizar en el proceso de optimización de entrega de documentos.

Actividad	Responsable	Inicio	Fin	Duración
-----------	-------------	--------	-----	----------

Estudio y análisis de casos trabajados	Equipo de TI	07/2023	01/2024	6 meses
Desarrollo de políticas y procedimientos de seguridad de datos	Comité de Seguridad	07/2023	01/2024	6 meses
Desarrollo de interfaz interactiva	Equipo de TI	08/2023	11/2023	3 meses
Capacitación del personal en el uso de indicadores y paneles de control	Equipo de TI	12/2023	01/2024	2 meses

Nota: Elaboración propia

Recomendaciones

Durante el planteamiento de este proyecto se ha evidenciado que la inteligencia artificial como herramienta brinda bastantes facilidades con respecto a la optimización del tiempo, sin

embargo, eso no quiere decir que la plataforma vaya a ser el primer o único contacto con los clientes, es importante que siempre en cada proceso e inicio un proyecto sea el consultor quien esté verificando el funcionamiento de la de la página y las posibles inquietudes que pueda tener el cliente.

En casos nuevos de estudio puede ocurrir que la aplicación no pueda arrojar la totalidad de documentos necesarios ya que la analogía no aplicaría aquí, por ende, es importante que como una de las principales fuentes de información y de entrenamiento para la inteligencia artificial sea el mismo consultor, para que de esta manera el trabajo de la inteligencia artificial y sus algoritmos se enfoquen hacia la consultoría manejando y siguiendo las políticas y lineamientos de Mercer Colombia LTDA

Conclusiones

La optimización de entrega información por parte del cliente es uno de los retos externos que corren en general las compañías de consultoría o similares, es por eso que se plantea la

posibilidad de implementar un espacio en la web en el cual el cliente va a interactuar con una inteligencia artificial que a su vez es supervisada por un consultor, esto con el fin de respaldar las posibles contratiempos que puedan llegar a ocurrir, y de esa manera ir perfeccionando cada vez más la plataforma y enseñándole más a la inteligencia artificial sobre la gestión documental correcta y al estilo de mercer.

La gestión documental es quizá una de las herramientas principales y fundamentales que ya tiene toda empresa y en este caso no es la excepción sin embargo el planteamiento de la implementación de un sistema que agilice la recepción documental que optimice los tiempos de ejecución de los proyectos brindará una ventaja superior con respecto a la competencia y una mayor eficiencia en el desarrollo de proyectos.

Referencias

- Webmaster. (2019, 30 enero). *Conoce los 8 pasos de la gestión documental en archivo*. Ats Gestion Documental. [https://atsgestion.net/gestion-documental-en-](https://atsgestion.net/gestion-documental-en-archivo)

archivo/

- *Acerca de Mercer.* (s. f.). <https://www.mercer.com/es-co/about/company/about/>
- Honig, J. (s. f.). ¿Qué es la Gestión Documental? *DocuWare*.
<https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Servisoft. (2019, 29 noviembre). *8 formas de optimizar los procesos (en todas las áreas de tu empresa) gracias a la gestión electrónica de documentos*.
<https://servisoft.co/8-formas-de-optimizar-los-procesos>
- KYOCERA Document Solutions. (2020, 12 noviembre). La gestión documental. Definición, conceptos clave e importancia en la actualidad | Kyocera. *KYOCERA Document Solutions*. <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20sistema%20de,la%20ge sti%C3%B3n%20de%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- *Mercer | Bienvenido a brighter.* (s. f.). <https://www.mercer.com/es-co/>
- Demo. (2022, 21 noviembre). *Automatización de procesos administrativos*. IBAISCANBIT. <https://ibaiscanbit.com/aplicaciones/automatizacion-de-procesos-administrativos/#:~:text=La%20automatizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20a dministrativos%20es%20simplemente%20usar%20la%20tecnolog%C3%ADa,as %C3%AD%20ahorrar%20tiempo%20y%20esfuerzo>.
- OFICINA ACELERA PYME ITECAM. (2022, 12 mayo). «Automatización administrativa con Inteligencia Artificial para pymes» Webinar Oficina Acelera Pyme [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=_3g63AhMAPE

- Botkers. (2022, 4 noviembre). Automatización de procesos administrativos. *Botkers*. <https://www.botkers.com/blog/por-que-automatizar-los-procesos-administrativos>
- Pérez, J. B. (s. f.). *Gestión documental e inteligencia artificial: un salto hacia la eficiencia y la innovación - 3digits*. 3digits. <https://www.3digits.es/blog/gestion-documental-inteligencia-artificial.html>
- ClaudiaLeria. (2023, 10 noviembre). *La IA aplicada a la gestión documental*. My News. <https://mynews.es/ia-gestion-documental/>
- De Catalunya, U. O. (s. f.). *Què és un sistema de gestió documental (SGD) - Archivo - (UOC)*. <https://www.uoc.edu/porta/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>
- *Inteligencia artificial en la gestión documental - GADA-I: Gestión documental con IA en tu archivo digital*. (s. f.). GADA-i: La IA En Tu Gestión de Archivo Digital. <https://www.gada-i.com/blog/gestion-documental/inteligencia-artificial-en-la-gestion-documental/>
- KYOCERA Document Solutions. (2024, 26 febrero). Mejorar gestión documental con IA | Kyocera Document Solutions Mexico. *KYOCERA Document Solutions*. <https://www.kyoceradocumentsolutions.mx/es/insights/insights-hub/articles/como-la-inteligencia-artificial-mejora-la-gestion-documental.html>
- Navarro, V., & Navarro, V. (2024, 18 diciembre). *La Inteligencia Artificial (IA) revoluciona los procesos de Gestión Documental*. GRUPO COPICANARIAS. <https://copicanarias.com/soluciones-tecnologia/gestion-de-procesos/ia-gestion-documental/>

- *Procesos Gestión Documental | Archivo General de la Nación.* (s. f.).

<https://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos>