

Trabajo de grado

Sistematización de experiencia en el área *workforce* de la organización Solvo

Elaborado por



Asesora Metodológica

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad Administración de Empresas

Medellín

2025

Resumen

Este trabajo de grado presenta la sistematización de experiencia en la empresa Solvo Global, ubicada en Medellín, específicamente, en el área llamada *workforce*. Durante los seis meses de prácticas laborales se llevaron a cabo tareas, en su mayoría operativas y rutinarias, pues, algunas de ellas se deben realizar diariamente como los *RTA*, el *Main Data*, el *Attendance* y el *Login Report*, también por que resultan útiles para el correcto funcionamiento de la empresa, a pesar de esto, también se tiene responsabilidades de tipo estratégicas, ya que se encuentran oportunidades de mejora en algunas de las tareas operativas delegadas a la practicante.

Palabras clave: *workforce*, tareas, rutinarias, operacional, *RTA*, *Main Data*, *Attendance*, *Login Report*.

Summary

This degree project presents the systematization of the experience gained at Solvo Global, a company located in Medellín, specifically in the workforce department. During the six-month internship, tasks were primarily operational and routine, as some needed to be performed daily to ensure the proper functioning of the company. Despite this, there were also strategic responsibilities, as opportunities for improvement were identified in some of the operational tasks assigned to the intern.

Keywords: workforce, tasks, routine, operational, RTA, Main Data, Attendance, Login Report.

Tabla de Contenido

Resumen	2
1. Introducción	6
1.1. Presentación de la organización	6
1.2. Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica	7
2. Desarrollo del Proceso de Práctica	8
2.1 Acciones del practicante ejecutadas entre el 24 de junio y el 24 de julio	9
2.2 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de julio y el 24 de agosto	16
2.3 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de agosto y el 24 de septiembre	21
2.4 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de septiembre y el 24 de octubre	24
2.5 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de octubre y el 24 de noviembre	28
3. Reflexiones Sobre la Experiencia de Práctica	33
3.1 Sobre el proceso o situación a resolver	33
3.2 Desde lo teórico y lo conceptual	33
3.3 Sobre las acciones del practicante	34
4. Recomendaciones	36
4.1 A la organización o al área, sobre el proceso	36
4.2 A los procesos de práctica	36
Referencias	38

Índice de Tablas

Tabla 1. Visual de los <i>RTA</i>	15
Tabla 2. Resumen actividades del mes uno	16
Tabla 3. Attendance de la jornada de la mañana.	17
Tabla 4. Archivo Nax.	19
Tabla 5. Resumen actividades del mes dos	21
Tabla 6. OT Collection.	23
Tabla 7. Resumen actividades mes tres	24
Tabla 8. Over break/lunch report	25

Tabla 9. QA Report	27
Tabla 10. Resumen de actividades mes cuatro	27
Tabla 11. Nuevo Real Time Alert	28
Tabla 12. Over B/L report	30
Tabla 13. Reporte de ventas totales TPG	31
Tabla 14. RTA nesting	31
Tabla 15. Resumen de actividades mes cinco	32

Índice de Figuras

Figura 1. Inducción corporativa	10
Figura 2. Previsualización de alertas.	11
Figura 3. Curso de procesos administrativos	12
Figura 4. Reunión equipo de trabajo diseño de perfil ideal	12
Figura 5. Inducción a la cuenta Travel Pass Group.	13
Figura 6. Reunión explicativa de los Real Time Alerts	13
Figura 7. Visual de las dashboards.	14
Figura 8. Envío de alertas.	14
Figura 9. Páginas de donde se descarga la información	17
Figura 10. SharePoint de Spirit.	18
Figura 11. Grupo donde se debe informar que la información ya está actualizada.	19
Figura 12. SOP Main Data (WFM Org.)	20
Figura 13. Archivos dispuestos para el ejercicio	22
Figura 14. Evaluación de QA	26
Figura 15. Visual interfaz Genesys	29
Figura 16. Dashboard llamadas	29
Figura 17. SOP para la cuenta TPG	31

*Hacia las estrellas, a través de las dificultades.
Y sin duda, el amor que me han dado, es mi pilar y guía.*

LH.

1. Introducción

1.1. Presentación de la organización

Solvo comienza su operación en la ciudad Medellín, en el año 2017, es una empresa de servicios, con mayor enfoque en el servicio al cliente; se dedica a la contratación de personal de forma remota para empresas ubicadas en Norteamérica y, brinda acceso a herramientas impulsadas por inteligencia artificial para el desarrollo de dichas empresas. Se caracteriza por ofrecer a sus clientes la reducción de costos, la optimización de procesos manuales, proporcionar excelente servicio al cliente y priorizar el crecimiento de las empresas. Actualmente ofrece servicios a más de 50 industrias, entre las que destacan empresas de logística, energía, jurídicas, desarrollo de software, atención médica hospitalaria, entre otras.

La empresa nace debido a que uno de sus *Chief Executive Officer (CEO)* se enamoró de la cultura colombiana y a su deseo por conectar el talento latinoamericano con empresas de toda Norteamérica, es por esto que decide abrir la primera oficina en Medellín y desde el 2019 ha ido creciendo. La pandemia trae beneficios a Solvo, ya que, con esta aumenta la necesidad en las empresas de tener empleados que trabajen de forma remota y gracias a un incremento en la demanda de este tipo de servicios se hizo posible abrir una nueva sede en Barranquilla. A causa de esta crisis mundial, Solvo encuentra la oportunidad de expansión en Córdoba, Argentina; posteriormente logran abrir oficinas en México, República Dominicana y ocho sedes en Medellín; siendo la sede CI Talsa, ubicada en Medellín, donde se realizan las prácticas profesionales.

El edificio CI Talsa se encuentra ubicado en Envigado y lo comparte con otra empresa, por lo que el cuarto y quinto piso son dedicados a la operación de Solvo. Dentro de esta sede se encuentran tres cuentas de operación, que son *Spirit, Travel Pass Group (TPG)* de las cuales se habla a profundidad más adelante y *Cyracom* donde sus agentes se encargan de ser intérpretes para aquellas personas que no entienden inglés; en cuanto a la parte administrativa, se encuentran los departamentos de Recursos Humanos, legal, Seguridad y Salud en el Trabajo y *Information Technology (IT)*.

Debido a la alta rotación de personal que se da en las empresas para las que Solvo ofrece sus servicios, la empresa se compromete con la satisfacción de sus clientes y les asegura que pueden contar con el personal que necesitan, cuando lo requieran, en el entorno de trabajo del cliente y también facilita una rápida adaptación de los empleados. Se proyecta como la mejor opción para las personas que buscan trabajar en un ambiente laboral excepcional y acogedor, Solvo proporciona una rápida oportunidad de crecimiento dentro de la empresa; también busca seguir expandiendo sus sedes y tener presencia en más países de centro y sur América.

1.2. Presentación del área o departamento donde desarrolló la práctica

Para operar, Solvo maneja una estructura jerárquica vertical, que según Weber, los trabajadores se organizan de acuerdo al campo y funciones especializadas de cada uno, dada la estructura que se maneja, las decisiones principales son tomadas por su *CEO*; el nivel de responsabilidades y toma de decisiones va descendiendo de acuerdo a la siguiente escala, luego del *CEO* pasa a los jefes de cada departamento dentro de la organización, luego a los coordinadores, después a los *managers*, les sigue a los supervisores y por último a los *Team Leaders (TL)*. Entre los departamentos se encuentran, recursos humanos, estrategia, información, administrativo, mejora continua, sostenibilidad, legal, *IT*, operación, el cual se encarga de garantizar los resultados a los clientes a través del manejo y control de indicadores de resultados y trabajadores. Este último cuenta con un subdepartamento llamado *Workforce* y es donde se desarrolla la práctica profesional.

El subdepartamento de *Workforce* cuenta con once trabajadores y es de relevancia dentro de la organización, debido a que planifica, dirige, controla y monitorea todo lo relacionado con la operación que realizan los agentes, es decir, planifica los horarios, salarios, bonos, monitorea el ausentismo por parte de los agentes, también realiza un monitoreo diario de las métricas de los agentes de cada cuenta.

Estas actividades resultan esenciales para los diferentes departamentos que conforman Solvo, como lo son, nómina, debido a que lleva seguimiento de los días trabajados, horas nocturnas, horas extras, entre otros; recursos humanos, pues después de realizar el seguimiento de ausentismo se envían alertas que llegan al departamento de RRHH para que desplieguen el procedimiento necesario, poder conocer el porqué de dicho ausentismo y de qué manera se puede solucionar; contratación, debido a que *workforce* calcula la cantidad de agentes que se necesitan para la operación y legal, pues al enviar las alertas por ausentismo, este departamento se encarga de descargos o acciones disciplinarias necesarias.

El objetivo de *workforce*, es maximizar la productividad y eficiencia de los empleados para satisfacer las demandas del cliente; para lograrlo, programa horarios semanalmente y tiene en cuenta requisitos de los agentes con el propósito de que laboren todos los días programados con normalidad; enviando alertas en tiempo real del desempeño de cada agente, pero, dependiendo de la cuenta en la que se esté enviando alertas, se analiza, ya sea, la duración de las llamadas o de los *chats*; la cantidad de llamadas y ventas que realizan; el tiempo que duran en *break*, *lunch* o *meeting*; también, si el agente logra resolver el problema presentado por el usuario o es necesario que pase a escalación, se entiende escalación como el seguimiento de casos que tienen mayor grado de complejidad y requieren tomar otras acciones.

Algunas de las tareas que se llevan a cabo dentro de esta área son la planificación y previsión de personal necesario para cubrir la demanda de trabajo proyectada por el cliente, para calcular cuántos agentes son necesarios se debe hacer un seguimiento diario de las renunciaciones, la cantidad de personal que está siendo contratado y el disponible, la cantidad de agentes que están en entrenamiento y posteriormente quienes tienen un rendimiento satisfactorio en este tiempo, la cantidad de agentes que pasan a *nesting* y dependiendo de quienes tienen métricas satisfactorias se da la proyección de agentes que pasan a operación; las temporadas en que la carga laboral es mayor, entre otros.

Programación de horarios, semanalmente se planean los horarios para cada agente, teniendo en cuenta los días de descanso, que son dos en la semana, y las restricciones que tienen por temas de estudio; la optimización de la eficiencia, que se realiza mediante el monitoreo de la duración de las llamadas y los chats, también que el tiempo de los *breaks* y *lunch* sea el estipulado en el horario asignado; gestión del desempeño, midiendo la cantidad de llamadas que convierten en ventas o la cantidad de chats en los que se resuelve el problema presentado por el usuario; el salario y bonos, para esto se tienen en cuenta quienes son los que trabajan días festivos, sábados o domingos, horas nocturnas, *over time* (OT).

Si el agente falta a su día de trabajo, trabaja menos horas o se presenta un caso de ausencia injustificada y este desea reponer dicho tiempo en el que se ausenta para no afectar sus métricas, *workforce* le programa un horario para que reponga esas horas y también con el propósito de que puedan ser cobrables al cliente. Es el área que lleva la facturación del cliente, para esto se debe hacer el seguimiento de cuantos días a la semana vino a trabajar el agente, pues solo es facturable si vino tres o más días en la semana.

2. Desarrollo del Proceso de Práctica

En el área donde se desarrollan las prácticas profesionales se tienen responsabilidades de tipo operativas y estratégicas; siendo las responsabilidades operativas, las que se ejecutan diariamente, con el fin de garantizar que el funcionamiento de la empresa sea el correcto. Por otro lado, las responsabilidades estratégicas permiten a la empresa adaptarse a cambios, identificar falencias, diseñar oportunidades de mejora y aprovechar el mejor rendimiento de los recursos que se encuentran disponibles en el momento (*Actio*, 2024)

Dentro del subdepartamento de *workforce* se llevan a cabo múltiples tareas que permiten la realización satisfactoria de la operación en las cuentas, en este caso en particular, las cuentas son *Travel Pass Group (TPG)* y *SPIRIT*, siendo la primera una cuenta netamente de ventas mediadas a través de llamadas y la segunda, de servicio al cliente, donde se solucionan peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de la aerolínea a través de chat.

Las actividades que hasta el momento se han dejado a cargo de la practicante son, para la cuenta *TPG*, realizar *Real Time (RT) Alerts*, que deben hacerse cada media hora en el transcurso del día para la sede de Medellín y de Chihuahua (México), donde se analizan diferentes métricas, como la cantidad de llamadas que ha recibido el agente, la cantidad de ventas que ha hecho, la cantidad de horas que lleva en *break*, *lunch* y *meeting*, el porcentaje de llamadas que cada agente realiza, la duración de cada llamada, ya sea entrante o saliente y el tiempo que se ponen en un estado llamado “*hold*”.

El propósito de estos *RT* es analizar el desempeño individual de cada agente, el desempeño que tiene el grupo de cada supervisor y el desempeño global de la jornada, ya sea, en la mañana o en la noche, en dado caso de sobrepasar el tiempo estipulado para cada una de estas métricas, es necesario enviar la alerta a cada supervisor; también revisar y enviar reporte si el agente está cumpliendo o no el horario asignado en la semana, si llega tarde o se va antes de tiempo y cuanto es el tiempo que se ha perdido, tanto en la jornada de la mañana como de la tarde.

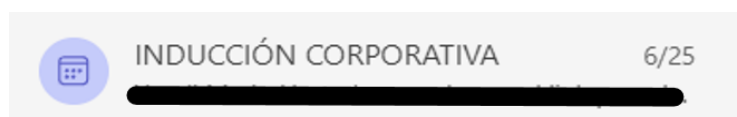
En cuanto a la cuenta de *Spirit*, se debe realizar actualizaciones diarias del *main data*, es un archivo que contiene información mensual de la conectividad de los agentes, con este se hace monitoreo de los agentes que llegan a trabajar; el tiempo de conexión; los chats concluidos por el agente y los que quedan pendientes; la hora en la que ingresan y salen de su turno de trabajo o si hay ausencias, de haberlas, buscar en otro archivo el porqué de esta, y actualizarlo en el *main data*, en caso de no estar reportado se debe enviar alerta a los supervisores mediante *Teams*; revisar si hay o no retiros, de presentarse, fijarse si ese día vino a laborar o no y dependiendo de esto se toma la decisión de desde que día eliminarlo del *main data*; si el agente vino a trabajar en su día de descanso enviar alertas a los supervisores de cada agente que presenten novedad para que estos sigan el proceso correspondiente y pueda ser reportado.

También, cambiar la asignación de cada supervisor, *TL* y analista de calidad (*QA*) para cada agente, esta tarea se realiza cada martes de la semana; de igual manera para las nuevas contrataciones de personal, agregar al *main data* quienes pasan de *nesting* a *operations*, esta tarea se realiza cada que avanza una nueva *wave* y se debe revisar en el *roster* de *Spirit*. Al finalizar el reporte de cada día, se actualiza la información del *main data historical*, este archivo contiene la información del año 2023 al 2024; también actualizar el archivo *QA dashboard compiled*, que comprende la información de los analistas de calidad de cada mes. La actualización diaria de estos archivos es fundamental para llevar un monitoreo de cada agente y que los *TL*, supervisores, *QA analyst* y *trainers* puedan desarrollar sus actividades diarias de forma correcta.

2.1 Acciones del practicante ejecutadas entre el 24 de junio y el 24 de julio

Al inicio de las prácticas profesionales se realiza una inducción corporativa mediada por *Teams*, con el propósito de explicar cómo funciona Solvo, los beneficios de trabajar con la empresa, las políticas que maneja, las líneas de comunicación y los procesos administrativos que deben seguir los supervisores. Luego se hace una inducción de cómo funciona la cuenta *Spirit*, cual es el objetivo y cómo está organizada jerárquicamente; también, de los departamentos administrativos que se encuentran ubicados en la sede CI Talsa; para esto, se lleva a cabo un recorrido en conjunto con el *manager* de la cuenta donde explica superficialmente cuales son las funciones de cada área de *Spirit* y como la cuenta se relaciona con los demás departamentos, posteriormente se envía a la practicante a cada departamento y área de la cuenta para recibir una explicación detallada de lo mencionado anteriormente.

Figura 1. Inducción corporativa



Fuente. Calendario *Teams* (2024)

Primero se inicia conociendo que funciones realiza cada agente y que tipo de chats le corresponde dependiendo el área en la que se encuentre, pues según el tipo de problema que presente el usuario se direcciona, ya sea, al equipo de *general reservations* o a *E-desk*, en la primera área se da solución a nuevas reservas, cambios de reserva, cambios de asiento, entre otras. Se prosigue a conocer las funciones del *TL*, cuantos agentes tiene a cargo, cada cuanto tiene que realizar *coaching* a sus agentes o en qué momento realizar *side by side*, que es un acompañamiento constante a aquellos agentes que tienen métricas bajas, con el fin de obtener un mejor desempeño.

Después de esto, se pasa al área de *E-desk*, es en esta donde van todas las escalaciones, es decir, los *chats* que presentan mayor complejidad y se requieren otros medios para darles solución, dentro de esta área se resuelven problemas de discapacidad, se resuelven los problemas de aquellos usuarios que son *premium*, conocidos como *loyalty*, y a los usuarios que presenta quejas especializadas y es necesario comunicarse vía correo electrónico con un supervisor o el cliente.

Posteriormente se conoce el área de *Quality Analyst (QA)*, donde se encargan de analizar si el agente está prestando un servicio de calidad y está siguiendo los parámetros establecidos por la empresa, para el resultado de la métrica cada *QA* debe leer los chats concluidos por los agentes y según estos, responder si, no o no aplica, a un numero de preguntas dispuestas que permiten medir el desempeño del agente. Esto se hace para quienes

están en la etapa de *nesting* y quienes están en operación, con la diferencia de que el puntaje que los mide cambia en estas dos etapas, siendo el de *nesting* más bajo.

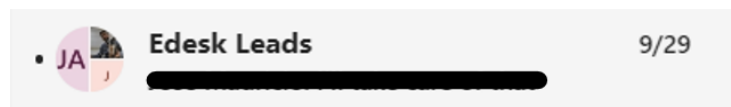
Por último, se hace recorrido a los departamentos de recursos humanos, *IT* y legal, estos son los únicos que se encuentran dentro de la sede; se inicia por el departamento de *IT* y se comprende que son quienes se encargan de establecer las redes que permiten la operación de las cuentas, son quienes registran a los agentes en los equipos de cómputo y les entregan todos sus *assets*, crean los accesos biométricos para cada agente y se encargan de atender los requerimientos e incidentes que generan los supervisores, en su mayoría son cambio de equipo o ayuda con alguna red.

Después se sigue a recursos humanos, donde se explica que acciones se llevan a cabo en el momento que un agente presenta quejas sobre su trabajo, se usan dos mecanismo, uno llamado *propensity to leave (PTL)*, este puede ser accionado en cualquier momento, lo recomendado es que se haga al instante en el que se escucha la queja proveniente del agente con el propósito de encontrar una rápida solución y el *feedforward* que se realiza cada mes; por último el legal, se comenta en que situaciones se realizan sanciones de uno o dos días y que tipo de comportamiento es causal de terminación de contrato.

El cuatro de julio se asigna la tarea de monitorear en tiempo real y enviar alertas de los *chats*, tanto del área *E-desk* como del equipo de *general reservations*, con el propósito de supervisar la productividad de estos, basada en la cantidad de agentes conectados. Para esto se debe ingresar a una plataforma donde se logra visualizar la cantidad de *chats* que hay en fila, la cantidad de agentes que se encuentran respondiendo *chats* y en qué estado esta cada uno de ellos.

Las alertas que se deben enviar al grupo asignado son las siguientes, monitorear que los *chats* que se encuentran en fila no superen la cantidad de diez, y los *loyalty* que se encuentren en fila, asignarlos a un agente del equipo de reserva para darle una pronta solución y otorgar atención de calidad; cuando la cantidad de agentes que se encuentran disponibles para responder *chats* es igual o inferior a dos personas y alertar cuando el agente lleve trece minutos o más en el estado de *current conversation*, pues, cuando está en dicho estado, no puede seguir recibiendo *chats*, lo que baja la productividad del equipo.

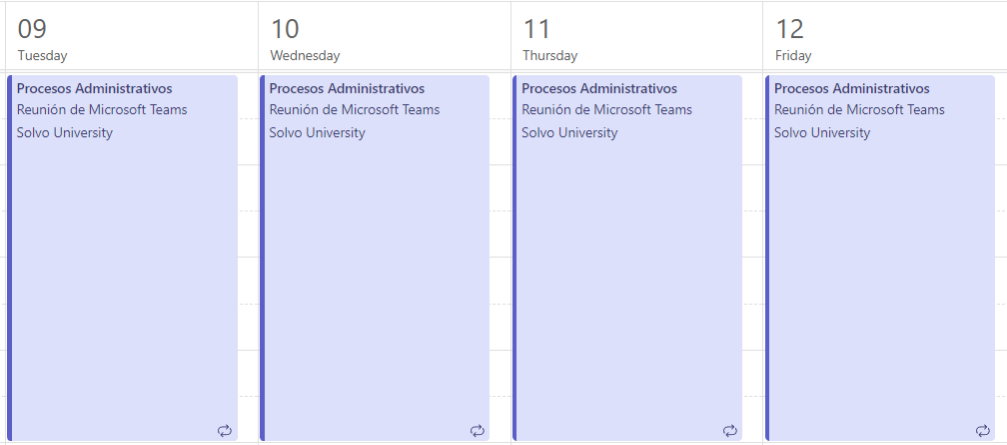
Figura 2. Previsualización de alertas.



Fuente. Grupo en *Teams* (2024)

Luego de haber conocido como funciona la operación dentro de *Spirit*, a la practicante se le pide participar en un curso sobre prácticas administrativas, la duración de este curso es de una semana, que inicia el nueve de Julio y termina el doce de Julio, con una intensidad de cuatro horas, en este curso se logra conocer las responsabilidades de los supervisores, las políticas de bonos e incentivos; política de transporte nocturno, es dado a los trabajadores que manejen un horario nocturno; las políticas de compras y cuál es el proceso para realizarlas; las compras que son facturables al cliente, cuáles no, como diligenciarlas y a través de qué mecanismos; los valores de la empresa y porque son importantes; el uso de la plataforma *midasoft*, sirve para que cada trabajador pueda mirar su información personal y laboral.

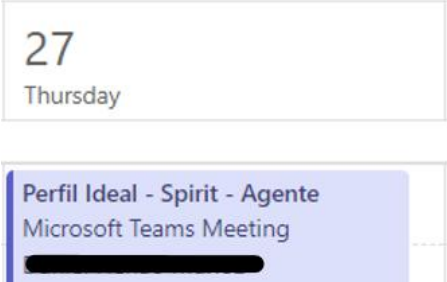
Figura 3. Curso de procesos administrativos



Fuente. Calendario *Teams* (2024)

En el primer mes de prácticas se incluyen las entrevistas que se realizan a quienes son posibles ingresos para la cuenta, con la intención de que observe y conozca cual es el proceso que se lleva a cabo, que tipo de exámenes se le hace al entrevistado y cuáles son los parámetros de evaluación que se tienen en cuenta al momento de realizar la calificación; también se le incluye en reuniones donde se establecen las características del perfil que debe tener quien está participando para ser *TL*, hasta donde se extiende la convocatoria y el *assesment* que debe desarrollar el participante, esta parte es creada por los supervisores.

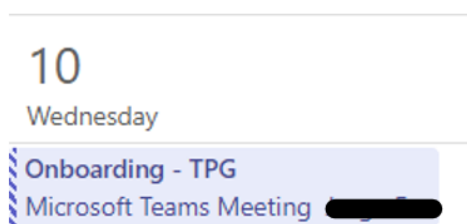
Figura 4. Reunión equipo de trabajo diseño de perfil ideal



Fuente. Calendario *Teams* (2024)

El 10 de julio se hace *onboarding* a la cuenta *TPG* mediante la plataforma *Teams*, se logra conocer que la cuenta se dedica a realizar ventas de reservaciones de hoteles, se conoce a la *Shift Manager* de la cuenta y como se distribuyen los puestos en operación, quien primero está en la escala jerárquica es el puesto de *Shift Manager*; luego están los supervisores; siguen los encargados de *floor support*, son quienes hacen acompañamiento *side by side* a los agentes que están presentando problemas para concretar un venta o que se están demoran mucho en las llamadas y por último los agentes.

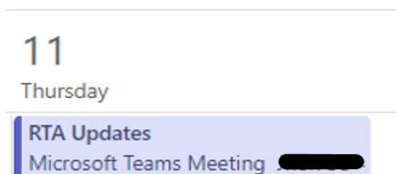
Figura 5. Inducción a la cuenta Travel Pass Group.



Fuente: calendario *Teams* (2024)

El 11 de julio se da la instrucción a la practicante de la nueva actividad a realizar para la cuenta *TPG*, se da la explicación a través de una llamada donde se cuenta e ilustra la manera en la que se deben realizar los *Real Time Alerts (RT)*, cada cuanto se deben enviar los *Updates*, a que grupos se deben enviar y por cuales medios. También se deja a disposición de la practicante un video explicativo con el propósito de que recurra a en el caso de olvidar el procedimiento. Es hasta el día 12 de julio que se explica de cuales páginas se descarga la información para la realización del *RT* y se hace el envío de las credenciales para acceder a las páginas, también se asigna la tarea de realizar un *dashboard* y se explica el proceso. Sin embargo, es hasta el 15 de julio que se une a la practicante a los grupos donde se deben enviar los *updates* de los *RT*.

Figura 6. Reunión explicativa de los *Real Time Alerts*

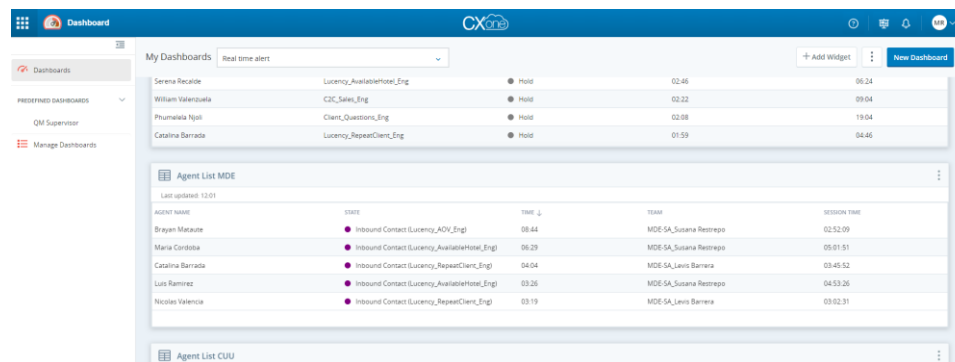


Fuente: Calendario *Teams* (2024)

Para la creación de las *dashboards* se debe acceder a la página *web* indicada en la capacitación, y crear cuatro nuevas *dashboards*, tres de ellas indican el nombre del agente;

el estado en el que se encuentra, es decir, si está en una llamada, si no está disponible, si está en *break* o en *lunch* y si está en una llamada saliente; la duración que lleva en cada estado y el equipo al que pertenece, con esto se puede observar quien es su supervisor. El nombre asignado a estas *dashboards* es de *agent list* y están diseñadas para reflejar la información mencionada anteriormente de la sede en Medellín, Chihuahua y Córdoba. La última *dashboard* lleva el nombre de *Contac list*, donde se puede visualizar el nombre del agente de las tres sedes ya mencionadas; el estado de *hold*, únicamente se escoge este y representa el tiempo que el agente ha dejado al usuario en espera y el tiempo que lleva en ese estado.

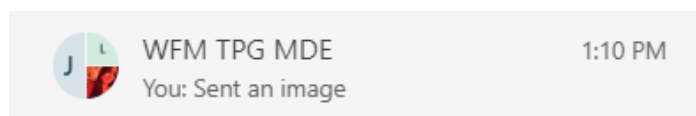
Figura 7. Visual de las *dashboards*.



Fuente: Interfaz del cliente (2024)

Luego de estar creadas las *dashboards*, es obligación supervisarlas todo el tiempo, pues la tarea con estas, es enviar alertas a los supervisores correspondientes, se debe alertar si el agente lleva más de diez minutos en una llamada recibida o saliente, si lleva más de cuarenta minutos en *lunch* o más de veinte minutos en *break*, esta información es analizada desde las *agent list dashboards* que se mencionaron en un inicio, teniendo en cuenta que para cada sede es una diferente, por otro lado, con la información reflejada por la *contact list dashboard*, se debe alertar si el tiempo de *hold* que ha puesto el agente excede los tres minutos, estas alertas se deben enviar a un grupo asignado en *Teams*.

Figura 8. Envío de alertas.



Fuente. Grupo en *Teams* (2024)

La siguiente tarea es enviar los *updates* de los RT que se deben realizar cada media hora. Primero, la practicante debe pedir al equipo de Chihuahua y de Medellín que le sean

enviados los archivos de Excel para lograr hacer la tarea correspondiente, posterior a esto, iniciar sesión en las páginas donde se debe descargar la información, en una de ellas se deben abrir tres pestañas, que son *contact history*, *unavailable time* y *summary*, de estas se debe buscar la información de cada supervisor, que contiene a su vez a cada uno de sus agentes a cargo, y descargarla. Luego se debe acceder a otra página donde se encuentran las ventas realizadas por cada agente de la sede en Medellín y a un *SharePoint* donde se encuentran las ventas realizadas en la sede de Chihuahua.

Al tener toda la información descargada, debe ser pasada a los archivos de Excel y organizarse; lo primero es filtrar todas las llamadas realizadas; después organizar de mayor productividad a menor productividad las métricas de conversión, la cantidad de llamadas que se han convertido en ventas; luego organizar los resultados por supervisor y por último enviar una imagen donde se visualice la información mencionada anteriormente y donde se puedan observar las métricas de *AHT*, *utilization*, *CPH*, *staffed time*, *last sale*, el tiempo que se han tomado de *break*, *lunch*, las llamadas rechazadas, el tiempo utilizado en *coaching* y *meeting*, las horas de conexión que lleva y las llamadas salientes. Tanto de cada agente como las métricas globales de cada supervisor y el desempeño que tiene el equipo de la mañana y de la tarde.

Tabla 1. Visual de los RTA

The image shows two screenshots of an Excel spreadsheet. The top screenshot displays a summary table for a team, and the bottom screenshot shows a detailed view of individual agents.

Team	Sales	Calls	Conversion	CPH	AHT	Utilization	Staffed Time	Last Sale	29-60	61-105	106-165	166+	OSPC
	26	77	33.77%	4.83	692	94.76%	18:41:13	11:51:40	25.00%				36.07%
	19	52	36.54%	5.19	646	93.43%	10:01:28	11:57:23					36.54%
AM	45	129	34.88%	4.83	673	94.26%	26:42:41		25.00%				36.28%
	0	0	0.00%	0.00	0	0.00%	0:00:00						
PM	0	0	0.00%	0.00	0	0.00%	0:00:00						
MDE	45	129	34.88%	4.83	673	94.26%	26:42:41		25.00%				36.28%

Tenure	Name	Supervisor	Sales	Calls	Converts	CPH	AHT	Utilization	Staffed Time	Last Sale	Unauthorized Missions	Break	Lunch	Meeting	Outbound Calls
166+			7	14	50.00%	5.11	714	99.17%	2:44:24	11:57:23	0:00:49	00:00	00:00	0:00:00	0:00:00
166+			9	20	45.00%	5.69	562	88.49%	3:30:57	11:57:01	0:02:55	15:44	00:00	0:02:53	0:00:00
166+			3	18	36.67%	4.78	687	93.87%	3:46:07	11:24:42	0:00:22	10:01	00:00	0:02:59	0:00:00
166+			8	19	42.11%	4.08	759	92.32%	4:39:25	11:53:10	0:00:39	16:02	00:00	0:04:00	0:15:39%
166+			9	24	37.50%	5.00	636	97.61%	4:47:51	11:30:42	0:02:25	00:01	00:00	0:03:32	0:19:17%
166+			5	18	27.78%	6.61	513	96.01%	2:43:25	11:51:40	0:00:16	01:37	00:00	0:03:36	0:33:33%
29-60			4	16	25.00%	3.55	696	93.51%	4:30:32	10:55:20	0:00:18	15:56	00:01	0:00:10	0:37:50%

Fuente. Excel de la cuenta TPG (2024)

La actividad de supervisión de llamadas y envío de alertas por medio de *Teams* se debe realizar todos los días, al igual que los *Real Time Alerts* dispuestos para la sede de Medellín y de Chihuahua, debido a que estas son tareas que se den desarrollar diariamente, en el resumen de actividades que se logra apreciar en las tablas que se encuentran a continuación, proceden a identificarse con el nombre “diario” en la columna de la fecha.

A continuación, se presenta el resumen de las actividades que debe realizar la practicante en el primer mes.

Tabla 2. Resumen actividades del mes uno

Fecha	Actividades específicas que ordena la empresa	Tareas
25/06/2024	Inducción corporativa	Explicación de cómo funciona Solvo y los beneficios de trabajar en la empresa.
26/06/2024	Inducción a la cuenta <i>Spirit</i>	Recorrido por cada área de la cuenta y explicación de las tareas que se realizan
27/06/2024	Inducción a las áreas administrativas	Recorrido y explicación por las áreas administrativas que se encuentran en la sede CI Talsa
04/07/2024	Supervisión de la plataforma <i>Quiq</i>	Supervisar la cantidad de chats tomados por agente y alertar cuando se excede el tiempo, cantidad en espera y los estados en los que se encuentran.
09/07/2024 hasta 12/07/2024	Realización de curso	Clase semanal sobre los procesos administrativos que deben realizar los supervisores.
10/07/2024	<i>Onboarding TPG</i>	Explicación de cómo funciona la cuenta.
11/07/2024	Explicación del <i>Real Time Alert</i>	Explicación de cómo se hacen los <i>Real Time Alerts</i>
11/07/2024	Explicación de <i>dashboards</i>	Asistir a la explicación de la información necesaria para realizar las alertas y que significa cada parte.
11/07/2024	Creación de <i>dashboards</i>	Crear cuatro <i>dashboards</i> que contengan la información necesaria para realizar las alertas de las llamadas.
11/07/2024	Supervisión de las llamadas	Supervisar y envío de alertas sobre la duración de las llamas que toman los agentes de las sedes de Medellín y Chihuahua.

Fuente. Elaboración propia.

En la primera parte del mes la practicante siente demasiada incertidumbre pues no se le asignan tareas para ejecutar ni se le da un adelanto de cuáles y cómo van a ser sus responsabilidades, en especial, por el hecho de no tener a su jefe inmediato constantemente en el lugar de trabajo, provocando que se sienta insegura e improductiva. Finalizando mes se empieza a sentir un poco de tranquilidad debido que se asignan tareas a realizar.

2.2 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de julio y el 24 de agosto

El 25 de julio se explican los pasos para realizar el *attendance*, la concurrencia con la que debe hacerse y a que grupo enviarlo, a partir del día 26 de julio procede a realizarlo sola. El procedimiento que se debe hacer es el siguiente, iniciando cada semana debe abrir el *SharePoint* llamado ‘nuevo reporte de cobertura’ donde se encuentra la asignación de los horarios para cada agente por semana y debe copiar dicho horario en otro *SharePoint* llamado ‘*Daily Attendance Report*’, el siguiente paso es descargar el *contact history* de los supervisores dependiendo la jornada en la que se esté realizando el *attendance* y pegarlo en el archivo.

Una vez descargada toda la información necesaria y luego de estar pegada en el archivo se debe filtrar las horas de la jornada que se esté realizando, es decir, si es para la jornada de la mañana, solo se deben filtrar las horas de la mañana y, por último, enviar vía

Teams al grupo correspondiente. Esto se debe realizar dos veces en el día, todos los días; esta actividad también aparece como diario en las tablas dispuestas; el primer *attendance report* se realiza a las doce del mediodía para tener el reporte de los agentes que trabajan en la mañana y el último a las cinco de la tarde para tener el reporte de los agentes que trabajan en la jornada de la tarde.

El propósito del *Daily attendance report* es llevar el seguimiento de los agentes que no fueron a trabajar ese día y realizar el reporte de por qué no lo hicieron, también quienes llegan tarde y cuantos minutos de retraso tienen para así proponerles que realicen la reposición del tiempo perdido y no se vea afectado el monto de los bonos que reciben, ni haya repercusiones como la suspensión, pues al ser recurrente este tipo de comportamientos se inicia un proceso disciplinario.

Tabla 3. *Attendance* de la jornada de la mañana.

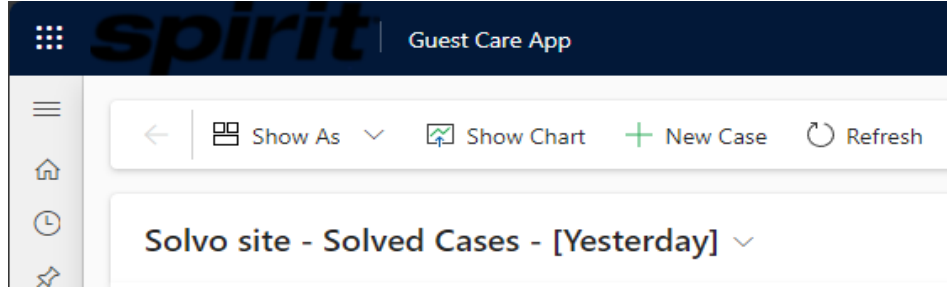
Code	Complete Name	Supervisor	BroadSoft ID	Start	First Call Start	Start Difference	Attendance	Today Schedule
3009794			39161334	08:00:00	08:15:14	00:15:14	START LATE	08:00 a 17:00
3009842			39303387	08:00:00	08:01:41	00:01:41	ON TIME	08:00 a 17:00
3010009			43867566	09:00:00	08:57:01	-00:02:59	ON TIME	09:00 a 18:00
3009677			34690646	07:00:00	07:15:05	00:15:05	START LATE	07:00 a 16:00
3009808			39215009	07:00:00	07:06:26	00:06:26	ON TIME	07:00 a 16:00
3010008			43867581	09:00:00	09:05:01	00:05:01	ON TIME	09:00 a 17:00
3010024			43909480	07:00:00	00:00:00	-07:00:00	ABSENT	07:00 a 16:00
3010102			44077375	07:00:00	07:27:33	00:27:33	START LATE	07:00 a 15:00

Fuente. Excel de la cuenta *TPG* (2024)

A partir del 13 de agosto se le explica a la practicante como realizar el *main data* para la cuenta *Spirit*, es en esta cuenta donde la comunicación es por medio de chat. Durante dos días la practicante debe conectarse por llamada vía *Teams* con el propósito de que se le expliquen los pasos para la realización del *main data*, la concurrencia con la que se debe hacer, de cuales páginas debe descargar la información, cuáles son las credenciales que debe usar para poder acceder a las páginas que necesita, a que *SharePoint* debe subir la información descargada, que archivos son los que debe utilizar y donde encontrarlos, a que grupos debe informar las novedades encontradas e informar que se actualizó la información.

Figura 9. Páginas de donde se descarga la información

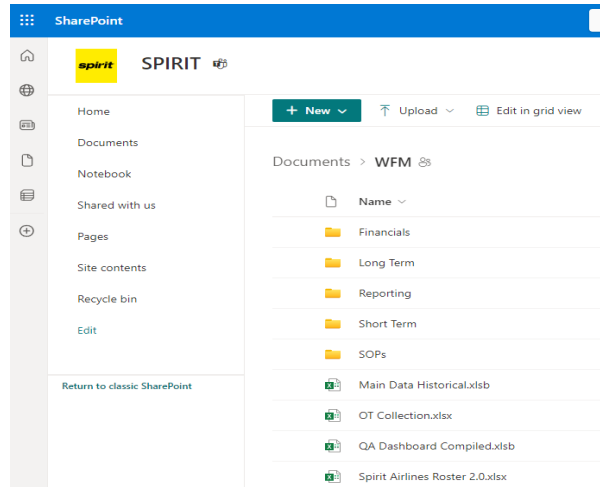




Fuente. Interfaz del cliente (2024)

Desde el día 15 de agosto se le permite a la practicante empezar a realizar el *main data* con supervisión del SR. *Workforce Supervisor*. Todos los días debe ingresar a dos páginas diferentes y descargar información sobre la sesión de los agentes, los chats cerrados, los chats resueltos y los chats que quedaron pendientes; luego, esta información debe subirse al *SharePoint* de la cuenta. Una vez en él, ingresar a la carpeta de *WFM*, después a la parte de reporte y descargas, dependiendo de la información que se va a subir escoger la carpeta y el mes correcto.

Figura 10. *SharePoint* de Spirit.



Fuente. *SharePoint* de la cuenta Spirit (2024)

Debe actualizar la información del *Ancillarie*, que también se encuentra en la parte de reporte. Primero se debe descargar el Excel enviado al correo, convertir la información a números y pasar dicha información al archivo *Ancillarie* que se encuentra en el *SharePoint*. Una vez actualizada, se procede a abrir en la aplicación de Excel el archivo *main data*, del mes correspondiente que se encuentra ubicado en la parte de descargas del *SharePoint* de la cuenta.

Para la actualización del archivo *main data*, se inicia agregando el día correspondiente con los agentes que hasta el momento están activos en la cuenta, luego, agregarles a todos

las horas correspondientes a su *lunch* y *break*, también borrar la sección de los *attendance comments*, estos explican el por qué los agentes faltaron a su jornada laboral. Los pasos anteriores siempre se deben hacer antes de asignar los horarios correspondientes de cada agente; la asignación de los horarios es con la formula *xlookup* en el archivo *schedules* que se encuentra en la sección de descargas, después de asignar los horarios se debe poner el archivo en automático y actualizar las *queries*. Una vez actualizadas las *queries*, revisar que agentes vinieron a trabajar en su día de descanso y reportarlo, también, a quienes estaban descansando quitar las horas de *lunch* y *break*. Por último, filtrar quienes faltaron y quienes tienen *not reported* y *blanks* en los *attendance comments*.

Para los agentes que aparezcan después de filtrar el archivo es necesario hacer unos pasos adicionales, que consisten en, abrir el archivo *Nax* que se encuentra ubicado en otro *SharePoint* e ir buscando agente por agente si fue subida la novedad que explica por qué faltó a su jornada de trabajo y organizarlo en los *attendance comments* del *main data*. Por último, actualizar la tabla dinámica de las novedades no reportadas, que es donde aparecen los agentes a los cuales su supervisor no ha registrado en el *Nax*, y enviar el reporte de estos al respectivo grupo de *Teams*.

Tabla 4. Archivo *Nax*.

Apellido	Nombre completo	Código	Clase	Fecha Inicio	Fecha Fin	Horas	Días	ESTADO APROBACIÓN JEFE INMEDIATO	ESTADO APROBACIÓN NÓMINA	Código Supervisor
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		19/06/2023	19/06/2023	7.833		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	LICENCIA NO REMUNERADA	02		17/07/2023	17/07/2023	7.83333333		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		03/08/2023	05/08/2023	23.499		3 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	Incapacidad	EG		03/08/2023	05/08/2023			Negado	Negado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		04/12/2023	05/12/2023	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		26/12/2023	27/12/2023	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	PERMISO REMUNERADO POR VOTACIO	08		29/12/2023	29/12/2023	3.9166666666666666		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		08/02/2024	09/02/2024	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		18/03/2024	19/03/2024	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	DIA DE LA FAMILIA	11		19/04/2024	19/04/2024	7.83333333		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		23/04/2024	23/04/2024	7.833		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		24/04/2024	25/04/2024	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		23/05/2024	23/05/2024	7.833		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	Incapacidad	EG		23/05/2024	23/05/2024			Aprobado	Negado	SOLAN720
	Vacaciones	V		11/06/2024	24/06/2024	70.497		9 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		03/07/2024	03/07/2024	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		24/07/2024	25/07/2024	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		26/08/2024	26/08/2024	7.833		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	DIA DE LA FAMILIA	11		20/09/2024	20/09/2024	7.666666667		1 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	INC ENFERMEDAD GENERAL	EG		03/10/2024	03/10/2024	15.666		2 Aprobado	Aprobado	SOLAN720
	Ausentismo	07		10/10/2024	11/10/2024	15.33333333		1.916666667 Aprobado	Pendiente por aprobar	SOLAN720

Fuente. *SharePoint* de la cuenta *Spirit* (2024)

Lo siguiente es copiar la información de *NewAllQADaily* y *NewAllQa* ubicados en el archivo *main data* y pegarla en el archivo de *QACompiled* correspondiente al mes que se está realizando. Copiar toda la información del *Main Data Table* y pegarla en el *Main Data Historical*, en este archivo se encuentra información de varios años y está ubicado en el *SharePoint* de *Spirit*. Para finalizar es necesario actualizar las *queries* del archivo *QA Dashboard Compiled* y enviar mensaje al grupo correspondiente que la información de los archivos trabajados se encuentra actualizada.

Figura 11. Grupo donde se debe informar que la información ya está actualizada.



Fuente. Grupo en *Teams* (2024)

Esta tarea se debe ejecutar todos los días, en lo posible antes de las diez de la mañana porque se encuentra información con la que trabajan los supervisores, equipo de *workforce* y *QA analyst*. Siempre se trabaja con información del día anterior y al iniciar cada semana se debe actualizar los tres días anteriores al lunes. Dado que es una tarea que se debe ejecutar diariamente, también se logra visualizar en las tablas dispuestas como “diario”

El archivo *Attendance Overall*, donde se encuentran los agentes retirados, se debe verificar todos los días ya que, en caso de la existencia de bajas, se deben eliminar dichos agentes del *main data*. Cada martes de una nueva semana se cambian los supervisores, *TLs* y *QA Analyst*, también es necesario revisar el *roster* de *Spirit* para saber cuándo entran nuevos agentes a *nesting* y *operations*, debido a que deben ser agregados al *main data* o cambiar la etapa en la que se encuentran. Además, cuando se inicia un nuevo mes, se debe agregar una carpeta con el mes correspondiente al *SharePoint* y subir toda la información de cada archivo en su respectiva carpeta, por último, modificar las *queries* para que la información que cargue sea la del mes actual. A partir del 21 de agosto la practicante empieza a realizar el *main data* sin supervisión de su superior.

Por último, desde el 22 hasta el 23 de agosto, la profesional en desarrollo decide empezar la creación de un documento llamado *Standar Operating Procedures (SOP)*, con el propósito de explicar detalladamente cual es el paso a paso para la actualización del *Main Data* que debe realizarse diariamente y la cual conlleva a una cantidad considerables de pasos a seguir para el correcto diligenciamiento ya actualización de dicha operación.

Figura 12. *SOP Main Data (WFM Org.)*

Documents > WFM > SOPs			
Name	Modified By	Modified	+ Add column
Spirit-BPO Training Engagement Guidelines...	Jorge Enrique Castaneda	May 18, 2023	
ULY Findings.xlsx	Wilber De Jesus Granada	August 18, 2023	
WFM AIO Gantt.xlsx	Sebastian Enrique Montoy	March 8	
WFM Org.docx	Daniela Alejandra Carrion	August 23	

Fuente. *SharePoint* de *Spirit* (2024)

El propósito de crear un *SOP*, es lograr establecer el correcto paso a seguir para la actualización de un reporte de alta importancia para la organización como lo es el *main data*, debido a que la operación lo usa para actualizar y llevar un registro de las métricas de los agentes, además, teniendo en cuenta que conlleva una gran cantidad de paso, donde se involucran otros archivos es de importancia dejar una registro para que la próxima persona

encargada de esta tarea tenga claro cuál es el procedimiento, se disminuyan errores en la ejecución de la tarea y en caso de alguna duda, no sea dependiente del tiempo de sus superior para un oportuna respuesta.

A continuación, se presenta el resumen de las actividades que debe realizar la practicante en el segundo mes.

Tabla 5. Resumen actividades del mes dos

Fecha	Actividades específicas que ordena la empresa	Tareas
Diario	<i>Real Time Alerts</i>	Envío de reporte cada treinta minutos sobre el estado de las llamadas que toman los agentes.
Diario	Supervisión de llamadas	Envío de alertas sobre el estado de las llamadas
25/07/2024	Explicación del <i>Attendance</i>	Llamadas en las que se explica todo el proceso para realizar el <i>attendance</i> .
Diario	Realización del <i>Attendance</i>	Realizar dos veces al día el <i>attendance</i> , uno para el turno de la mañana y otro para el turno de la tarde.
13/08/2024	Explicación del <i>Main Data</i>	Asistir a llamadas donde se explica el procedimiento para realizar el <i>main data</i> y lo que significa cada elemento.
21/08/2024	<i>Main Data</i>	Realización del <i>main data</i> y revisión de los archivos adicionales necesarios para una correcta actualización
22/08/2024	Creación de <i>SOP</i>	Construcción del <i>SOP</i> para la realización del <i>main data</i> en la cuenta <i>Spirit</i> .

Fuente. Elaboración propia.

Este mes resulta más retador que el anterior debido a que se asigna una tarea nueva, que en un inicio es compleja debido a la cantidad de pasos que se requieren para completarla y la importancia de que se realice de forma correcta, pues de dicha tarea dependen otras áreas de la operación, pero al transcurrir el mes se siente más segura pues, ya interiorizó la tarea y resulta ser más fácil.

2.3 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de agosto y el 24 de septiembre

Para el tercer mes, en un inicio no se asignaron tareas nuevas, por lo que las actividades diarias que se encomendaron los meses anteriores son las únicas actividades que se realizan con cotidianidad. Es a partir del 19 de septiembre cuando se inician unas clases virtuales, a través de *Teams*, lideradas por el *Sr Workforce Supervisor*, en las que debe participar el equipo de *workforce*, tanto *Data Analyst Jr*, como los practicantes, con el propósito de tener un mejor manejo de *Power Query*, ya que es una herramienta que permite conectar, analizar y limpiar datos, debido a que las bases de datos que se manejan para las








cuentas de Solvo son tan grandes y cargadas de información es de utilidad saber usar las *queries*, que beneficios aportan y cómo facilitan el trabajo para el área de *workforce*.

Dichas clases se realizan generalmente una vez por semana con un tiempo de una hora, a excepción de los días en que los *SR. Workforce Supervisor* no puedan darlas debido a disponibilidad de tiempo. En estas clases se enseña como importar una archivo a *Power Query* dependiendo de la ubicación que tenga, si está en una carpeta, si es un archivo solo o si debe importarse desde un *sharepoint*, también enseñan la importancia de analizar los archivos con anterioridad para saber qué tipo de información contiene y tener claro que información es la que se desea extraer de ellos para que visualmente sea más entendible y no exista mayor problema al momento de buscar la información que se desea estudiar.

Una vez se tienen claro esos pasos fundamentales, se prosigue a enseñar como limpiar la data, donde se tienen funciones similares a las que ofrece Excel, como, eliminar columnas, filas, las casillas que no contengan información, mezclar, renombrar, entre otros; un paso importante para limpiar la información es mezclar archivos, se enseña que es de ayuda cuando el archivo inicial se puede mezclar con un *roster*, pues en este se encuentra únicamente la información de los agentes que están trabajando para la cuenta de alguna sede en específico y ayuda a que del archivo inicial, donde se encuentra información los agentes que trabajan para la cuenta de todas las sedes, solo se relacione la información de los agentes que trabajan para la sede que se necesita.

También cómo organizar las columnas y filas de manera que se logre una buena visual, el cómo separar la información que se encuentra en una misma casilla y cómo hacer que *Power Query* use la que se necesita. En algunas clases, quien lidera la clase deja ejercicios por resolver, dado que en estas clases participan practicantes y *Data Analyst Jr.*, se les asigna la tarea de liderar los grupos, guiar y ayudar a los practicantes en caso de que no hayan entendido como resolver la tarea que se asigna. Uno de estos ejercicios, consiste en usar una *Query* para identificar la hora de salida y entrada de los agentes, para esto se disponen una cantidad considerable de archivos, que contienen información de diferentes sedes y para lograr el objetivo deseado, se deben seguir los pasos que se han enseñado en cada una de las clases.

Figura 13. Archivos dispuestos para el ejercicio

 Agent by day	Compressed (zipp...	4,179 KB
 timecard aug	Compressed (zipp...	3,941 KB
 timecard jul	Compressed (zipp...	4,089 KB
 timecard jun	Compressed (zipp...	3,551 KB
 roster	File folder	
 Agent by day	File folder	
 schedules	File folder	

Fuente. Descargas (2024).

Tabla 7. Resumen actividades mes tres

Fecha	Actividades específicas que ordena la empresa	Tareas
Diario	Real Time Alerts	Envío de los <i>updates</i> cada treinta minutos
Diario	Supervisión de llamadas	Envío de alertas sobre el estado de las llamadas.
Diario	<i>Attendance</i>	Realizar dos veces al día el <i>attendance</i> , uno para el turno de la mañana y otro para el turno de la tarde.
Diario	Main Data	Realización del <i>main data</i> y revisión de los archivos adicionales necesarios para una correcta actualización.
19/09/2024	Explicación OT	Explicación de como reportar el <i>OT</i> que realizan los agentes en el <i>main data</i> .
19/09/2024	Curso para al equipo de <i>workforce</i>	Asistencia una vez a la semana a un curso liderado por el <i>Sr Workforce Supervisor</i> con el fin de mejorar el manejo de <i>queries</i> .

Dado que en este mes las tareas fueron rutinarias, el sentimiento fue desolador, pues el deseo de la practicante es aprender y realizar nuevas actividades, es por esto por lo que en la mayor parte del mes siente que no está aportando y no está siendo útil para la empresa. A mitad de mes este sentimiento mejora porque debido a las clases tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas.

2.4 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de septiembre y el 24 de octubre

Para este mes, al igual que el anterior, se desempeñan las actividades diarias con normalidad y a partir del 11 de octubre, debe realizar un nuevo reporte llamado *over break/lunch*. La explicación de este fue a través de una llamada mediada por la plataforma *Teams*, en donde se explica cuál es el propósito de dicho reporte, la frecuencia con la que se debe construir, de donde se saca la información, que debe ser tomado en cuenta para su construcción y a donde debe enviarse.

Este reporte debe realizarse cada lunes y jueves de la semana; para el reporte del lunes, se toma la información de toda la semana anterior y para el reporte del jueves se toma la información proporcionada desde el lunes hasta el miércoles. El procedimiento para la construcción de este reporte consiste en descargar la información de los agentes que tiene cada supervisor, tanto los de la mañana como los de la noche, se debe descargar el *summary* y el *unavailable time* de las páginas indicadas por el *manager* de la cuenta, luego abrir el archivo *Call Center Report (CCR)* que es un reporte de las ventas enviado al correo y de este solo copiar la información de *production* de la sede ubicada en Medellín, dependiendo el día en el que se realice se debe escoger el *CCR* correspondiente a la fecha para que el reporte logre reflejar las métricas solicitadas.

Una vez descargada la información se debe pasar al archivo en el que se desarrolla el formato. Si se realiza el lunes, el tiempo de *over break/lunch* que resulta preocupante para la operación es todo aquel de 20 minutos o más y si es realizado el día jueves, el tiempo preocupante es todo aquel de 18 minutos o más. En caso de que existan agentes que sobrepasen dichos tiempos, se debe resaltar cada uno de ellos, pues es sobre estos que se deben ejecutar planes de acción, también se debe poner un formato condicional a la columna de *Hour Completion % (Hr.C%)* que refleja el tiempo de conexión que tuvieron en el día, en caso de que sea inferior al 93% debe aparecer en rojo, una vez organizada la visual, se debe enviar el reporte al grupo de *Teams* indicado.

Tabla 8. *Over break/lunch report*

Name	Scheduled Hours	Billable Hour	Hr. C%	BL %	Over Bl
☐	42:00:00	228:21:45	90.62%	13.78%	3:50:17
	42:00:00	40:40:55	96.86%	14.53%	0:59:23
	42:00:00	30:08:21	71.76%	14.90%	0:50:38
	42:00:00	35:50:12	85.33%	13.91%	0:38:51
	42:00:00	38:16:14	91.12%	13.79%	0:38:49
	42:00:00	41:51:06	99.65%	13.21%	0:27:57
	42:00:00	41:34:57	99.01%	12.69%	0:14:39
☐	42:00:00	228:27:58	90.66%	13.57%	3:21:10
	42:00:00	40:54:32	97.40%	14.49%	0:58:47
	42:00:00	40:18:25	95.97%	13.46%	0:32:51
	42:00:00	41:37:43	99.12%	13.36%	0:31:28
	42:00:00	22:46:10	54.21%	14.33%	0:30:26
	42:00:00	41:08:44	97.97%	13.13%	0:25:22
	42:00:00	41:42:24	99.30%	12.99%	0:22:16
☐	42:00:00	67:14:19	80.05%	13.56%	0:59:05
	42:00:00	45:03:44	107.29%	13.57%	0:39:38
	42:00:00	22:10:35	52.80%	13.56%	0:19:27
☐	42:00:00	15:37:24	37.20%	13.37%	0:11:52
	42:00:00	15:37:24	37.20%	13.37%	0:11:52

Fuente. Excel de la cuenta *TPG* (2024)

Este reporte es de importancia para la cuenta porque refleja el tiempo que verdaderamente es utilizado por los agentes para la operación de la cuenta, es decir de su jornada laboral, cuanto tiempo está siendo verdaderamente trabajado, ya sea, semanalmente o en lo que llevan de lunes a miércoles y también que agentes están cumpliendo con sus horas correspondientes de *break* y *lunch* o quienes exceden el tiempo dispuesto para estos espacios. Desde dicho reporte se puede analizar los tiempos mencionados anteriormente para la jornada de la mañana y tarde, al igual que diferenciar por cada supervisor y determinar las acciones a tomar para controlar esos tiempos.

El 14 de octubre la practicante construye un archivo de Excel para el equipo de *QA*, con el propósito de que logren visualizar de una manera ágil los resultados de las evaluaciones que se realizan a los agentes, debido a que estas se hacen mediante un *forms* y al descargarse esa información, lo hace de una manera que dificulta la posterior búsqueda de los datos que necesita el equipo de *QA*.

Figura 14. Evaluación de QA

Non-Voice QA Evaluation Coaching Log

* Required

1. **Your Spirit CON ID ***
Enter your Spirit issued CON ID.
2. **Your First and Last Name ***
Enter your first and last name.
3. **Your Role ***
Select your role from the options.
4. **Team Member's CON ID ***
Enter the Agents CON ID
5. **Team Member's First and Last Name ***
Enter the Agents first and last name.
6. **Team Member's Site ***
Choose the team member's site from the drop-down list.
7. **Team Member's Line of Business ***
8. **Date Coached ***
9. **First Evaluation ID ***
You can get the Evaluation ID from the following:
10. **First Evaluation Root Cause Findings ***
Selection Guide:
 1. Knowledge: related to a lack of necessary information or understanding required to perform a task correctly.
 2. Skill: tied to the abilities and competencies required to execute tasks effectively.
 3. Will: associated with the motivation, attitude, and willingness of individuals to perform their tasks.
 4. Technology: linked to the tools, equipment, and systems used in performing tasks.
 5. Internal: originating from within the organization or system. Samples: information provided by support, internal workarounds
 6. External: arising from outside the organization or system. Samples: family issues, financial problems, personal relationship concerns, health scares
11. **First Evaluation Corrective Action ***
12. **First Evaluation Coaching Remarks ***
Note: add the specifics on this section based on your response to Question #10 section please to better explain the Root Cause Findings.
13. **Second Evaluation ID ***
You can get the Evaluation ID from the following:
14. **Second Evaluation Root Cause Findings ***
Selection Guide:
 1. Knowledge: related to a lack of necessary information or understanding required to perform a task correctly.
 2. Skill: tied to the abilities and competencies required to execute tasks effectively.
 3. Will: associated with the motivation, attitude, and willingness of individuals to perform their tasks.
 4. Technology: linked to the tools, equipment, and systems used in performing tasks.
 5. Internal: originating from within the organization or system. Samples: information provided by support, internal workarounds
 6. External: arising from outside the organization or system. Samples: family issues, financial problems, personal relationship concerns, health scares
15. **Second Evaluation Corrective Action ***
16. **Second Evaluation Coaching Remarks ***
Note: add the specifics on this section based on your response to Question #14 section please to better explain the Root Cause Findings.
17. **Third Evaluation ID ***
You can get the Evaluation ID from the following:
18. **Third Evaluation Root Cause Findings ***
Selection Guide:
 1. Knowledge: related to a lack of necessary information or understanding required to perform a task correctly.
 2. Skill: tied to the abilities and competencies required to execute tasks effectively.
 3. Will: associated with the motivation, attitude, and willingness of individuals to perform their tasks.
 4. Technology: linked to the tools, equipment, and systems used in performing tasks.
 5. Internal: originating from within the organization or system. Samples: information provided by support, internal workarounds
 6. External: arising from outside the organization or system. Samples: family issues, financial problems, personal relationship concerns, health scares
19. **Third Evaluation Corrective Action ***
20. **Third Evaluation Coaching Remarks ***
Note: add the specifics on this section based on your response to Question #18 section please to better explain the Root Cause Findings.

Fuente: *Forms de QA (2024)*

Para la construcción de lo deseado, primero se debe hablar con la persona que diseñó el *forms* para saber qué tipo de información es la que posteriormente se descarga y luego conocer que desea ver de esa información. A partir de esto, se pide la información descargada de *forms* y se empieza a trabajar con esta. Es necesario crear una nueva pestaña que mediante ciertas formulas, resuma toda la información descargada y la proyecte en una tabla dinámica, para así, en otra pestaña poder crear un *pivot table* que facilite la búsqueda de evaluaciones por nombre de agente, el *ID* de la evaluación, fecha y el *QA Analyst* que hace la evaluación.

Tabla 9. *QA Report*

Row Labels	Positive Root Cause	Negative Root Cause	Positive Corrective Action	Negative Corrective Action
	2	1	3	0

Fuente. Elaboración propia (2024)

Dicha previsualización de la información resulta importante para la operación dado a que reduce el esfuerzo y tiempo que se debe invertir en una tarea como la búsqueda de dichas evaluaciones, debido a que la cantidad de evaluaciones y la cantidad de agentes a los que se les realizan estas es grande.

A continuación, se presenta el resumen de las actividades que debe realizar la practicante en el cuarto mes.

Tabla 10. Resumen de actividades mes cuatro

Fecha	Actividades específicas que ordena la empresa	Tareas
Diario	<i>Real Time Alerts</i>	Envío de <i>updates</i> cada treinta minutos
Diario	Supervisión de llamadas	Envío de alertas sobre el estado de las llamadas
Diario	<i>Attendance</i>	Realizar dos veces al día el <i>attendance</i> , uno para el turno de la mañana y otro para el turno de la tarde
Diario	<i>Main Data</i>	Realización del <i>main data</i> y revisión de los archivos adicionales necesarios para correcta actualización
11/10/2024	<i>Over break/lunch report</i>	Reporte los agentes que sobrepasan el tiempo de <i>break</i> y <i>lunch</i> y las horas productivas.
14/10/2024	Visual para <i>QA</i>	Construcción de un archivo que agilice la búsqueda de información para el equipo de <i>QA</i> .

Fuente. Elaboración propia.

Para este mes, la practicante se siente menos estresada porque se le otorga una nueva tarea que también debe ser desarrollada con cierta frecuencia, anteriormente indicada y, porque logra ayudar al equipo de *QA*, construyendo una visual que agilice la búsqueda de la información que necesitan, lo que resulta satisfactorio para la profesional en desarrollo pues, siente que está generando un aporte.

2.5 Acciones del practicante ejecutadas entre el 25 de octubre y el 24 de noviembre

Para la cuenta *Spirit* se realizan las tareas con normalidad, pero, para la cuenta *TPG* se deben parar las tareas puestas a la practicante debido a que el 28 de octubre, el cliente decide realizar un cambio de interfaz para la operación, lo que provoca que las páginas a las que se indicaron con anterioridad para descargar la información que se necesita para la realización de los reportes resultan obsoletas. Es por esto por lo que, en los días siguientes, los *RT Alerts* se envían de forma parcial.

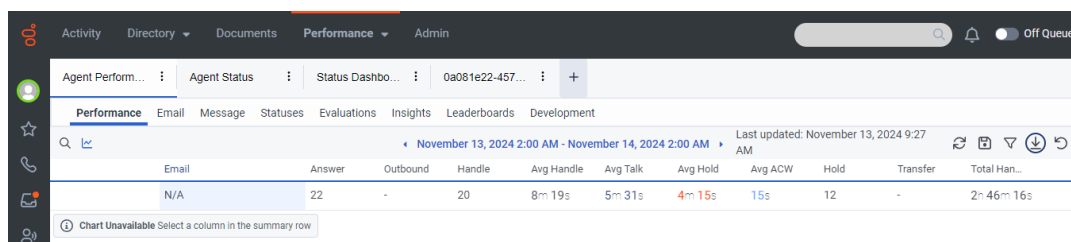
Tabla 11. Nuevo *Real Time Alert*

The image shows a complex dashboard with multiple data tables. The top table displays team-level metrics for 'Team', 'Calls', 'Conversations', 'AHT', 'On Queue %', 'Staffed Time', 'Last Sale', and 'Break'. Below this, there are two detailed tables for agent performance. The first table lists agents with columns for 'Tenure', 'Name', 'Supervisor', 'Sales', 'Call', 'Convers', 'AHT', 'On Queue', 'Staffed Time', 'Last Sale', 'OBCalling+MII', 'Break', 'Lunch', 'Meeting', 'Outbound', and 'AVG Hold'. The second table provides a more granular view of agent performance with columns for 'Sales', 'Call', 'Convers', 'AHT', 'On Queue', 'Staffed Time', 'Last Sale', 'OBCalling+MII', 'Break', 'Lunch', 'Meeting', 'Outbound', and 'AVG Hold'.

Fuente. Excel de la cuenta *TPG* (2024)

En el transcurso de la semana se empieza a observar la nueva interfaz para conocer qué funciones y qué información provee con el objetivo de construir un nuevo archivo de *RT Alerts* para lograr tener visual de las métricas que tienen los agentes y cuál es el *performance* que está teniendo el equipo que se encuentra en operación. El 30 de octubre se logra identificar cuál es la información que puede permitir la construcción de los nuevos *RT Alerts*, luego se procede a organizar la interfaz de tal manera que, al descargarse la información, el archivo de Excel logre formular lo que se desea y arrojar las métricas necesarias. A pesar de tener una versión preliminar del Excel, los días siguientes se hacen modificaciones a dicho archivo para que permita conocer nuevas métricas.

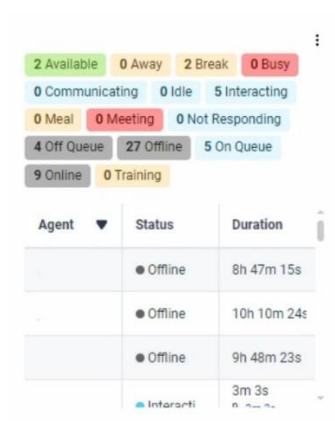
Figura 15. Visual interfaz *Genesys*



Fuente. Interfaz *Genesys* (2024).

El cinco de noviembre se encarga a la practicante la creación de una nueva *dashboard* que remplace a la anterior, pues esta ya no refleja la información de la duración que tienen las llamadas y demás estados mencionados con anterioridad. Para esto, se debe seleccionar la sección de *dashboards* en la interfaz y esta crea una nueva pestaña, en esta nueva pestaña se deben filtrar a todos los agentes que se encuentran en la operación de la cuenta, tanto los de la mañana, como los de la tarde y también a los que se encuentran en *nesting*. También se deben filtrar todos los estados que se desean ver, estos son, la duración de las llamadas, de *break*, *lunch*, *meeting*, *interacting*, entre otros. Luego de creada la nueva *dashboard* se continúa supervisando diariamente y enviando las alertas con normalidad al grupo correspondiente.

Figura 16. *Dashboard* llamadas



Fuente. Interfaz Genesys (2024)

Entre el seis y ocho de noviembre se empieza a modificar el nuevo archivo de *over break/lunch Report*, para este se establece que es necesario continuar usando uno de los archivos anteriormente usado, el *CCR*, que es enviado por correo de forma periódica, y se descartan otros dos archivos usados en la construcción del anterior reporte dada su obsolescencia. Se determina cual es la información necesaria para que el reporte arroje las métricas que se desean analizar y se procede a abrir una nueva pestaña en la interfaz con el propósito de usarla solo para este reporte y no interfiera con las usadas para la construcción del *RTA*.

Se debe organizar la nueva pestaña de tal manera que al descargar la información y luego de pasarla al archivo de Excel, logre desarrollar las fórmulas puestas para que calculen las métricas que se necesitan. Para la organización en la interfaz se debe abrir una nueva pestaña que represente los *status* de los agentes donde es necesario filtrar por correo, *lunch*, *break*, *meeting*, *log in* y, dependiendo si el reporte es semanal o que solo contabilice el tiempo que se tiene en mitad de semana, es necesario organizar las fechas y horas correspondientes. Es solo hasta el día () que se logra finalizar por completo la construcción del archivo.

Tabla 12. *Over B/L report*

Agent Name	Scheduled Hours	Billable Hors	Hr. C%	BL%	Over BL
	126:00:00	87:56:00	69.8%	15.48%	3:08:14
	42:00:00	24:35:31	58.6%	19.34%	1:49:37
	42:00:00	40:00:31	95.3%	13.54%	0:39:14
	42:00:00	23:19:58	55.6%	14.72%	0:39:23
	84:00:00	68:40:05	81.7%	14.07%	1:29:10
	42:00:00	37:51:51	90.2%	14.27%	0:53:34
	42:00:00	30:48:14	73.3%	13.84%	0:35:36

Fuente. Excel de la cuenta *TPG* (2024)

El ocho de noviembre también se asigna a la practicante la tarea de reportar en un *SharePoint* del cliente, cuáles han sido las llamadas y las llamadas convertidas, es decir, las ventas de todo el día, así como también las que se van teniendo cada hora, esto de forma global, incluyendo los agentes de la mañana y de la noche. También de realizar un archivo en Excel donde se construyan los *RT* finales de cada día de la semana, pues, al realizar el cambio de interfaz no fue posible medir el rendimiento y analizar las métricas que estos reflejan, su realización es necesaria para poder llevar un historial del desempeño de cada agente en esa semana para así poder dar las recomendaciones a los supervisores y que estos diseñen un plan de acción para los agentes que tengan un *performance* bajo.

Tabla 13. Reporte de ventas totales TPG

Medellín	Time	Calls Taken	Calls Converted	Conversion Rate	Calls diff	Sales diff	Conversion interval	Trac's Comments	Date	Calls Converted	Calls Handled
	12:00 AM			-	0	0	-		4-Nov-24	234	736
	1:00 AM			-	0	0	-		5-Nov-24	249	699
	2:00 AM			-	0	0	-		6-Nov-24	280	795
	3:00 AM			-	0	0	-		7-Nov-24	263	758
	4:00 AM			-	0	0	-		8-Nov-24		
	5:00 AM			-	0	0	-		9-Nov-24		
	6:00 AM			-	0	0	-		10-Nov-24		
	7:00 AM			-	0	0	-		Totale	1,026	2,988
	8:00 AM			-	0	0	-				
	9:00 AM			-	0	0	-				
	10:00 AM	38	10	26.32%	38	10	26.32%				
	11:00 AM	65	14	21.54%	27	4	14.61%				
	12:00 PM	98	24	24.49%	33	10	30.30%				
	1:00 PM	134	38	28.36%	36	14	38.89%				
	2:00 PM	161	49	30.43%	27	11	40.74%				
	3:00 PM	181	57	31.49%	20	8	40.00%				

Fuente. Sharepoint Voyanext (2024)

Desde el ocho de noviembre también se le indicó a la practicante que debe realizar un *Real Time Alert* para los agentes que se encuentran en *nesting* y enviarlo a un nuevo grupo de *Teams* donde se encuentran los *trainers*, *floor suport* y *managers* de la cuenta con el propósito de hacer un seguimiento al *performance* de cada uno de ellos. Es necesario construir un *RTA* diferente para cada *wave* y en el momento que pasen a operación se debe modificar el archivo, es decir, pasar la información del agente que se encuentra en el *RTA* de *nesting* al *RTA* de operación y asignarle el supervisor.

Tabla 14. RTA nesting

Team	Sales	Calls	Conversion	AHT	On Queue %	Staffed Time	Last Sale	OBCC	Training Week Goal
Training 2	6	21	28.57%	842	29.89%	13:33:15	10:50:41		22:00;
Training	6	21	28.57%	842	0.00%	13:33:15			

Tenure Categ	Name	Supervisor	Sals	Call	Convers	AHT	On Queue	Staffed Tir	Last Sale	OBCalling	Break	Lunch	Meeting	Outbound Call Ratio	Av. OFFQ	AWay #	AVG Hol
29-60		Training 2	3	6	50.00%	763	39.47%	3:12:11	10:50:41	0:00:00	0:00:00	33:51	1:22:00	0.00%	0:00:29		36.05%
29-60		Training 2	2	5	40.00%	907	36.06%	3:28:14	10:49:38	0:01:51	0:00:00	35:36	1:25:34	40.00%	0:10:08		27.90%
29-60		Training 2	1	5	20.00%	499	19.43%	3:29:23	10:19:23	0:00:47	0:00:00	35:45	2:11:55	20.00%	0:00:14		18.87%
29-60		Training 2	0	5	0.00%	1215	25.28%	3:23:28		0:14:00	0:00:00	09:07	1:30:55	20.00%	0:38:00		27.53%

Fuente. Excel de la cuenta TPG (2024)

Es necesaria la realización de estos reportes para los agentes que se encuentran en periodo de prueba porque permiten medir el desempeño de los mismos, así como también generar nuevas estrategias enfocadas en las falencias que logren encontrarse, con el propósito de obtener una mejora en cada uno de los agentes y que la mayoría de los que se encuentran en estos periodos de prueba alcancen la meta asignada por el cliente para que así sea posible la continuidad en la cuenta.

Para este mes, una vez finalizados los nuevos reportes necesarios para conocer el desempeño de los agentes y su cumplimiento con los horarios programados, el 20 de noviembre se decide construir un SOP que contenga los pasos a seguir para la realización de todos los reportes que se deben hacer diariamente en la cuenta *Travel Pass Group*, dentro de este *SOP* se encuentran las instrucciones para los *RTA*, el *Attendance* y el *Login Report Base*.

Figura 17. SOP para la cuenta TPG



Fuente. Documentos (2024)

Como se ha mencionado anteriormente, se desea crear un SOP, con el propósito de establecer el correcto paso a seguir para la realización de los diferentes reportes que se deben enviar diariamente a los managers y supervisors de la cuenta TPG, debido a que la operación lo usa para llevar un registro de las métricas de los agentes y con base a estas tomar acciones para mejorar el desempeño de estos. Dada la cantidad de reportes que se deben ejecutar diariamente la practicante considera importante dejar un registro para que la próxima persona encargada de estas tareas tenga claro cuál es el procedimiento y se eviten errores en la ejecución de las mismas.

A continuación, se presenta el resumen de las actividades que debe realizar la practicante en el quinto mes.

Tabla 15. Resumen de actividades mes cinco

Fecha	Actividades específicas que ordena la empresa	Tareas
Diario	Main Data	Realización del main data y revisión de los archivos adicionales necesarios para la correcta actualización.
30/10/2024	Nuevo RTA	Identificación de información necesaria y construcción del nuevo archivo.
05/11/2024	Nueva dashboard	Diseño de la nueva dashboard que permita el monitoreo de la duración de las llamadas.
06/11/2024	Nuevo reporte de Over B/L	Construcción del nuevo reporte de over break y lunch.
08/11/2024	Reporte de ventas y llamadas	Actualizar un SharePoint compartido con el cliente, la cantidad de llamadas y ventas que se tienen cada cierto tiempo.
08/11/2024	RTA para nesting	Envío de updates cada treinta minutos de los agentes que se encuentran en nesting.
20/11/2024	Creación de SOP	Construcción de SOP para los reportes diarios que se deben realizar en la cuenta TPG.

Fuente. Elaboración propia.

Al inicio del mes se presenta cierta preocupación en la practicante debido a que los reportes que se tienen que hacer diariamente ya no son de utilidad, pues se hizo un cambio de plataforma, pero al pasar de los días este sentimiento logra disminuir, pues, con ayuda del manager se logra disminuir este sentimiento, también siente felicidad pues logra aprender nuevas cosas sobre la construcción de los reportes que posteriormente son utilizados.

3. Reflexiones Sobre la Experiencia de Práctica

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Al iniciar las prácticas profesionales no se logra evidenciar inmediatamente una oportunidad de mejora dentro de los procesos que se llevan a cabo en el área de formación y la organización, tampoco se encuentra desarrollando en un plan de mejoramiento para alguna de las tareas que diariamente se llevan a cabo por la practicante, es por esto que en un inicio la profesional en desarrollo se centra en conocer cómo funciona la empresa y las cuentas para las que posteriormente va a desarrollar las actividades asignadas por su superior; esto es importante porque en un inicio no se tiene conocimiento alguno de cómo funcionan este tipo de empresas, ni cuáles son las métricas que se evalúan en los agentes para determinar quiénes tienen un buen desempeño.

Una vez se ha logrado adquirir conocimiento y entender cómo funcionan las cuentas, resulta cómodo para la practicante empezar a recibir tareas, dichas tareas en un comienzo resultan ser tediosas, dado que representan cierta complejidad, pues los pasos que se necesitan para su desarrollo son extensos, posteriormente, debido a que son rutinarios y en su mayoría, los pasos son los mismos, resultan ser ejecutadas con agilidad.

Es con el pasar de los meses que la profesional en desarrollo logra identificar que existen ciertos procesos que requieren una mejora y, a pesar de que su conocimiento en el manejo de Excel y *queries* no es avanzado, se logra construir un archivo para el equipo de *QA* de la cuenta *Spirit* que permite buscar de manera ágil los resultados de las evaluaciones que se realizan a cada uno de los agentes de la cuenta. De igual manera, en conjunto con el *Operations manager* de la cuenta *TPG*, se logra la construcción de los nuevos reportes que son necesarios para monitorear el desempeño de los agentes y la construcción de los *SOP* que permiten identificar el paso a paso correspondiente para la realización de cada uno de los reportes requeridos tanto para la cuenta *Spirit* como para la cuenta *TPG*.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

El soporte teórico de esta sistematización se encuentra dado en la gestión de procesos, esta se entiende como “un conjunto estructurado, medible de actividades diseñadas para producir un producto, para un cliente o mercado específico. Implica fuerte análisis en cómo se ejecuta el trabajo dentro de la organización, en contraste con el énfasis en el qué, característico de la focalización en el producto” (Davenport, 1993).

Dicho enfoque es de importancia para las organizaciones, pues busca optimizar las operaciones dentro de las mismas y posteriormente una evaluación y mejora de los procesos,

debido que al estandarizar las tareas se consigue aumentar la productividad. De igual forma, la relación que se tiene con los sistemas de información, los cuales se definen como “conjunto de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información para la operación de la empresa, para las actividades de dirección y control, apoyando la toma de decisiones necesarias para la empresa de acuerdo con su estrategia” (Andreu et al., 1991)

Gracias a estos sistemas de información se logra la recopilación, almacenamiento y análisis de los datos que sirven para la toma de decisiones. Así como también, que diferentes partes de la organización pueda acceder a la información recopilada de manera fácil y oportuna. Lo que lleva al análisis de métricas, es fundamental realizar un análisis de métricas dentro de la organización, dado que mediante determinados indicadores es posible evaluar el desempeño, ya sea de manera individual o global, es decir, desde cada trabajador o cada área. De igual manera, mediante estos análisis se facilita la identificación de áreas de mejora y por ende de planes de acción adecuados para que se alcance mayor eficiencia y prevenir futuros problemas, además con la gestión de procesos se busca estandarizar ciertas tareas para que así sea posible un aumento de la productividad y por ende, una reducción de los tiempos muertos.

Gracias a estos sistemas de información se logra la recopilación, almacenamiento y análisis de los datos, lo que facilita la toma de decisiones informadas. Así como también, que diferentes departamentos de la organización puedan acceder a la información recopilada de manera fácil y oportuna, información como el cumplimiento de horarios predispuestos, la duración de las llamadas y la efectividad de estas, es decir, cuales son ventas y cuáles no, lo que resulta fundamental para evaluar el desempeño ya sea de cada trabajador, de todo el departamento o de toda la organización. Lo que lleva al análisis de métricas, es esencial realizar un análisis de métricas dentro de la organización, dado que mediante determinados indicadores es posible evaluar el desempeño, productividad, tiempos muertos, satisfacción del cliente, entre otros. Así mismo, gracias a la información obtenida es posible que se identifiquen áreas de mejora y por ende, planes de acción adecuados para que se alcance mayor eficiencia y prevengan problemas futuros.

3.3 Sobre las acciones del practicante

La experiencia de realizar las prácticas profesionales le trae un sin fin de emociones a la profesional en entrenamiento, desde la incertidumbre pues el iniciar tareas nuevas, en un lugar nuevo y personas con las que nunca había trabajado resulta realmente desafiante; cuenta con la fortuna de encontrar un ambiente de trabajo favorable, en el que predomina el compañerismo y la comprensión, resulta gratificante para la practicante saber que puede acudir a cualquier persona dentro de la empresa para poder resolver sus dudas o en caso de que requiera ayuda con algo en particular.

Sin duda el sentir en el primer mes es abrumador por diferentes cuestiones, como las mencionadas anteriormente y porque en un inicio no se cuenta con la certeza de las tareas que debe desarrollar la practicante, es por esto por lo que la mayor parte del tiempo no se siente productiva o que está aportando al equipo de trabajo o la organización; es hasta que se empiezan a asignar obligaciones a esta, que encuentra cierta tranquilidad, pues, se empieza a visualizar un norte para todo este proceso.

Cuando se empieza a tener más responsabilidades, comienza a ser más retador, debido a que son múltiples los pasos para lograr llevarlas a cabo, con el tiempo y por el hecho de que son tareas rutinarias, se interioriza el proceso y el miedo de tal vez no lograr cumplir con las obligaciones desaparece poco a poco, provocando que la profesional en entrenamiento se sienta segura de lo que hace y deseosa de más tareas.

En la mayor parte de la práctica profesional se siente a gusto con las personas que la rodean, pues se siente escuchada en todo momento, esto en especial, por el hecho de que al pedir nuevas tareas en la mayoría de las ocasiones sus superiores se toman el tiempo de explicar nuevos procesos y delegar paulatinamente más responsabilidad; a pesar de que en ocasiones no es posible separar el tiempo para explicar nuevas cosas y genera un sentimiento de tristeza, lo entiende completamente.

Algo por destacar, es que debido a la dinámica que se maneja en la empresa, pues se requiere el uso de una segunda lengua, el inglés, puede mejorar y acostumbrarse a este idioma. Por otro lado, hacer mayor uso de la herramienta Excel, en donde su conocimiento es básico y con el uso diario de esta, logra entenderla mejor y por consecuente, hacer un mejor uso de dicha herramienta, aunque considera que una mayor preparación en análisis de datos y herramientas como *Power BI* habrían facilitado y ayudado a un entendimiento rápido sobre la construcción y análisis de todos los reportes sobre desempeño que se deben realizar.

Pese a ello, siente que el conocimiento técnico que tiene sobre gestión de proyectos, comportamiento organizacional, los sistemas de información organizacional adquirido a lo largo de la carrera y un enfoque humanista permite integrar dichos conocimientos de manera social y emocional para así lograr comprender porque situaciones estaba pasando cada agente y entender el porqué de los resultados que se hayan en cada uno de los reportes que se deben realizar, así mismo, consigue una mejoría en la capacidad de socializar y el trabajo en equipo para obtener una comunicación efectiva, también desarrolla la capacidad de ser más proactiva y una búsqueda constante de oportunidades de mejora y nuevas responsabilidades, para alivianar carga a sus compañeros y deseosa de aprender nuevas cosas.

En general, siente que ha aprendido en todos los aspectos, no solo cuestiones operativas, sino, sociales, siente alegría por haber realizado las prácticas profesionales en una empresa que no solo aporta a su crecimiento intelectual, también a su crecimiento como persona, como compañera de trabajo, para lograr construir poco a poco a una profesional integra.

4. Recomendaciones

4.1 A la organización o al área, sobre el proceso

El aporte que realiza la profesional en entrenamiento a la organización es la creación de una visual para el área de *QA* de la cuenta *Spirit*, que permite una rápida visualización de las evaluaciones que esta realiza a cada uno de los agentes que se encuentran en operación, permitiendo reducir el tiempo de búsqueda que gastan estos en encontrar la información que requieren y por ende en la presentación de la misma, así como también, llevar un historial de todas las evaluaciones que se realizan.

Debido a que ocurren cambios en el uso de plataformas necesarias para suministrar la información que se requiere para la realización de los reportes diarios, en conjunto al *Operation manager* de una de las cuentas para las que se trabaja, se inicia la construcción de nuevos archivos que permitan reflejar las métricas de los agentes que se encuentran en operación, con la finalidad de supervisar en tiempo real el desempeño de cada uno de ellos y al mismo tiempo que los supervisores y managers puedan tomar medidas para mejorar el desempeño de estos. Al igual que la construcción de nuevos archivos donde se mide la adherencia tienen a los horarios estipulados y la puntualidad.

Por último la creación de *SOPs*, estos son archivos que documentan el paso a paso de cada uno de los reportes que se dejan a cargo de la practicante, teniendo en cuenta que para la mayoría se tienen una gran cantidad de pasos y por el hecho de que se deben realizar diariamente, se considera funcional que exista una guía donde sea posible ver de forma detallada cual es el proceso para cada reporte, tanto para la cuenta *Spirit*, como para la cuenta *TPG* y así poder generar eficiencia en la explicación y construcción de estos, así como también disminuir la posibilidad de cometer errores realizando los reportes.

4.2 A los procesos de práctica

En cuanto a los procesos de práctica, la profesional en proceso considera que es necesario tener un mayor acompañamiento por parte del área a la que se ingresa, pues al iniciar este proceso, se da un recorrido a la sede, pero al momento de llegar a su área no hay unas tareas dispuestas ni mayor información de lo que esta debe hacer, es hasta el transcurso de las semanas que se empieza a asignar responsabilidades a la practicante y en muchas ocasiones es “un actuar sobre la marcha”

A pesar de que en todo momento se deja claro a la practicante de que cuenta con apoyo por parte del equipo de trabajo de todas las áreas, debería considerarse estar más presentes, de manera física, en el proceso de las prácticas laborales, más que todo por el

hecho de asignación de tareas, pues en ciertas ocasiones la practicante siente que no es suficiente lo que tiene a cargo y desea ayudar más en la operación, aunque se presentaron ocasiones en las que no hubo solución a dicha petición, entiende por completo que debido a la carga laboral que tienen sus superiores no es posible separar el tiempo para orientarla en nuevas tareas, sin embargo, comprende que en el pasar del tiempo se hace un espacio para asignarle otras responsabilidades.

Sin duda, es necesario que exista una mejor planeación para el ingreso de nuevos practicantes, en varios aspectos, como en el recibimiento, asignación de materiales de trabajo, presentación con todo el equipo y en especial en el plan a seguir una vez el practicante conozca a profundidad el producto con el que trabaja la empresa y los métodos de trabajo, teniendo en cuenta el tipo de actividad que vaya a realizar, que en este caso es apoyo al equipo de *workforce* donde es necesaria una explicación detallada de la construcción de cada reporte, pues son fundamentales para diferentes áreas de la compañía, ya mencionadas, y la productividad de cada cuenta; de igual forma mayor acompañamiento de manera física, pues la mayoría de explicaciones se hacen mediante llamadas vía *Teams* y construcción de *SOP* 's que faciliten el entendimiento para la construcción de los reportes, dado que los supervisores no cuentan con tiempo suficiente para la explicación de las tareas.

A pesar de lo mencionado anteriormente, la practicante siente que el ambiente laboral brindado por la empresa es de gran ayuda para hacer el proceso de prácticas ameno, el hecho de estar dentro de un equipo de trabajo que esté dispuesto a ayudar en el momento que la practicante lo requiere y el poder comunicarse de manera fácil y rápida con sus superiores es de utilidad para que esta pueda resolver las dudas que tenga, ya sea, sobre sus actividades o procesos administrativos. Por otro lado, la realización de actividades festivas e integraciones con diferentes áreas que se realizan ayudan a salir de la rutina y reducir el estrés.

Referencias

ANDREU, R., RICART J. E. Y VALOR, J. (1991): Estrategia y Sistemas de Información. Mc Graw-Hill, Madrid

DAVENPORT. T.H. Innovación de Procesos. Díaz de Santos, S.A., Madrid.

Tagliamento, L. (27 de febrero de 2024). *Planificación estratégica, táctica y operativa: qué es y diferencias*. Actio. <https://actiosoftware.com/es/planificacion-estrategica-tactica-y-operativa-que-es-y-diferencias/>

Hernandez, I. (23 de agosto de 2024). *About us - Solvo Global*. Solvo Global. <https://solvoglobal.com/about-us/>