

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ.

INFORME DE INTERVENCIÓN DE LA PRÁCTICA DE CONTRATO DE
APRENDIZAJE EN LA EMPRESA KONECTA S.A.S

Cristian Camilo Arango Gómez.

Correo: cristian.arangogo@amigo.edu.co

Facultad: ciencias administrativas, económicas y contables.

Programa académico: Administración de empresas.

Asesor de prácticas: James Alberto Marulanda Patiño.

Empresa: Grupo KONECTA S.A.S

FECHA DE INICIO:

16 de diciembre del 2019

FECHA DE CULMINACIÓN:

16 de diciembre del 2020

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION.....	5
1.1. Identificación de la empresa.	5
1.2. Breve descripción de la empresa:	5
1.2.1. Nombre	5
1.2.2. Ubicación.....	5
1.2.3. Actividad	5
1.2.4. Importancia dentro del sector	5
1.2.5. Breve reseña histórica de la empresa.....	6
1.2.6. Estructura organizacional	6
1.2.7. Misión.....	7
1.2.8. Visión	7
1.2.9. Valores corporativos.....	7
2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑÓ:.....	8
2.1. Nombre del cargo	8
2.2. Ubicación dentro de la estructura de la empresa.....	8
2.3. Funciones asignadas	8
3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS.	9
4. METODOLOGÍA.....	10
4.1. Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.....	10
5. RESULTADOS	11
5.1. Competencias.....	11
6.1.1 Competencias del ser	11
6.1.2. Competencias del saber	11
6.1.3. Competencias del hacer	11
5.2. Aportes a la empresa.	11
5.3. Logros.	13
5.4. Dificultades.	13
5.5. Conclusiones.....	13
5.6. Recomendaciones.	13

Listado de ilustraciones

Ilustración 1 Estructura Organizacional de Konecta Colombia.....	6
Ilustración 2 Cumplimiento y análisis de indicadores.....	12
Ilustración 3 Cumplimiento y análisis de indicadores.....	12

Universidad Católica Luis Amigó

Listado de tablas

Tabla 1 Descripción general de las tareas desarrolladas.	9
Tabla 2 . Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.....	10

Universidad Católica Luis Amigó

1. INTRODUCCION.

1.1. Identificación de la empresa.

Nuestra gran experiencia en servicios integrales de BPO y Contact Center a nivel mundial, nos permite construir relaciones de confianza con nuestros clientes alineándonos con sus estrategias y estableciendo un objetivo único y común a sus intereses.

De esta forma acompañamos a las empresas en el desarrollo de nuevos proyectos directamente vinculados a su core business, mientras nos confían actividades clave para incrementar su productividad.

1.2. Breve descripción de la empresa:

1.2.1. Nombre

Grupo Konecta.

1.2.2. Ubicación

Cl. 50 ## 40-17, Itagüí, Antioquia, Grupo Konecta Buró Itagüí.

1.2.3. Actividad

Multinacional especializada en la externalización de procesos de negocio (BPO por sus siglas en inglés) y Relación Cliente pone en valor el conocimiento acumulado durante dos décadas y su gran experiencia global para el desarrollo de proyectos win-win, a medida de sus clientes, compañías de sectores tan diversos como el financiero, asegurador, utilities, telecomunicaciones y Administraciones Públicas.

1.2.4. Importancia dentro del sector

se adapta a la nueva realidad de los mercados para acompañar a las marcas en sus procesos de transformación digital y aprovechar así las múltiples oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Un profundo conocimiento de las tendencias en la industria, sumado a su presencia internacional y a un equipo de profesionales altamente especializado, le permite dar cobertura global a sus clientes, mejorando la eficiencia y productividad de su negocio e identificando la mejor solución para cada proceso.

1.2.5. Breve reseña histórica de la empresa

Fundado en 1999 por un grupo emprendedor español, Grupo Konecta se dedica exitosamente a la tercerización de procesos de negocio (BPO, Business Processing Outsourcing), abarcando desde la planificación y ejecución de tareas internas de front office y back office hasta el control de actividades de agentes de externos.

Para llevar a cabo su negocio, cuenta con una potente infraestructura tecnológica centralizada y basada en tecnología IP que permite proporcionar soluciones multicanal a medida que aportan una mayor eficiencia, optimización de costes y nuevas herramientas de contacto. Además hace posible que sus clientes lleven a cabo la reingeniería de procesos de gestión de los servicios.

En 2012, Grupo Konecta tuvo ingresos por €307 millones, un diez por ciento más que el año anterior. Tiene presencia en diez países del mundo: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Marruecos, México, Perú, Portugal y Reino Unido.

1.2.6. Estructura organizacional

A continuación, se hace la presentación de la estructura organizacional de Konecta Colombia.

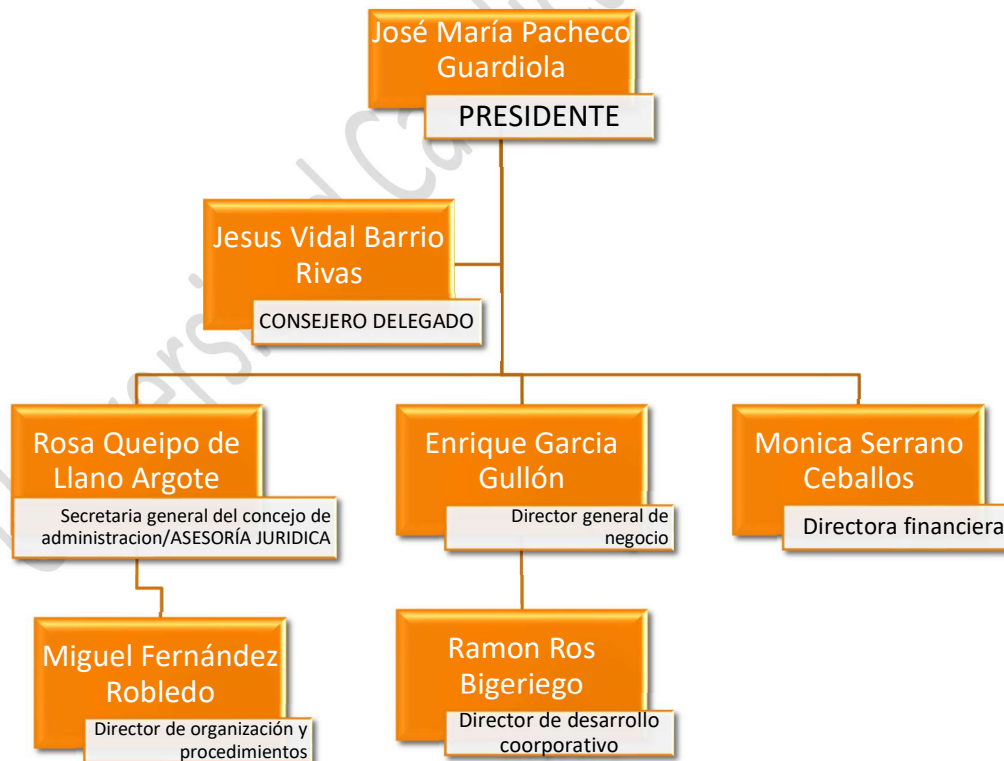


Ilustración 1 Estructura Organizacional de Konecta Colombia

Fuente: <https://www.grupokonecta.com/>

1.2.7. Misión

Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad.

1.2.8. Visión

Ser la compañía líder global de BPO y Contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes.

1.2.9. Valores corporativos

- Innovación.

Innovación son ideas originales que generan valor, social o económico, de forma sostenible para la compañía Konecta.

- Desarrollo sostenible.

Consciente de la importancia que tiene la contribución de las empresas y las personas al desarrollo sostenible, en Konecta tenemos el compromiso de mejorar nuestro comportamiento ambiental, si bien nuestro impacto es relativamente pequeño.

- Profesionalidad.

El profesionalismo es la manera o la forma de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso, medida y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente.

- Integridad.

Somos abiertos, honestos y directos en todas nuestras relaciones.

- Excelencia.

Colaboramos de forma eficaz para prestar un servicio profesional que dé como resultado una buena experiencia para nuestros clientes internos y externos.

2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE SE DESEMPEÑÓ:

2.1.Nombre del cargo

Practicante de Cross-selling.

2.2.Ubicación dentro de la estructura de la empresa

Asistente del coordinador del área operativa.

2.3.Funciones asignadas

- Elaboración y análisis del cumplimiento diario en ventas para los países Argentina, Perú, Colombia, Puerto Rico y Uruguay.
- Elaboración y análisis de informe con el índice de dispersión entre los asesores de la línea de DIRECTV.
- Gestionar y analizar el reporte de ventas diario.
- Realizar la auditorías para la calificación de los asesores de la línea de DIRECTV.
- Elaboración del boletín con los eventos realizados durante el mes.
- Actualización del seguimiento Cross país con el seguimiento de las ventas durante el año.
- Realizar el seguimiento de los asesores nuevos en periodo de formación.
- Elaboración y análisis del informe con el reporte semanal de ventas.
- Elaboración del informe de cierre tanto preliminar como oficial de ventas de cada mes.

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS TAREAS DESARROLLADAS.

A continuación, se relacionará las actividades desarrolladas en cada área, con las tareas y su formación profesional.

Descripción de las tareas desarrolladas		
Actividad	tareas	Relación como profesional
a. Contratación de metas.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección a futuro de la meta. • Presentación de la proyección antes los directivos. • Fijación de meta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de indicadores. • Análisis contable.
b. Seguimiento Diario a cuartiles críticos y dispersión de líderes.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del funcionamiento de la operación. • Elaboración de informes de seguimiento. • Generar alertas por bajo rendimiento de los líderes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Matemática financiera. - Análisis contable. - TICS
c. Publicación Diaria del resultado al asesor.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del funcionamiento de la operación. • Elaboración de informes de seguimiento. • Generar alertas por bajo rendimiento de los asesores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Calculo. - Herramientas informáticas con fines financieros.
d. Escuchas Focalizadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de informe con registro de auditorías. • Generar alertas por posibles fraudes en la venta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de procesos.
e. Procesos disciplinarios.	Generar alertas por inconsistencias en los datos de la operación.	<ul style="list-style-type: none"> - Métodos cuantitativos. - Gestión de la tecnología.
f. Espacios de retroalimentación.	Remitir los asesores con bajo rendimiento al área de formación y experiencias	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de procesos.

Tabla 1 Descripción general de las tareas desarrolladas.

Fuente: Elaboración propia.

4. METODOLOGÍA.

4.1. Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.

A continuación se relacionará los procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.

Función	Procedimiento	Herramienta
1. Gestión de la información de ventas diarias.	1. Por medio la plataforma web interna de la organización, se descargar la información necesaria para llevar a cabo cada informe solicitado.	1. MICRO-DIRECTV
2. Elaboración de informe de cumplimiento diario por skill (pospago y prepago).	2. Después de tener la información de ventas de toda la operación, se realiza un análisis de ventas grupales.	2. Tablas dinámicas de Excel
3. Elaboración de informe de ventas por líder.	3. Después de recopilada y organizada la información, se procesa la información por líder y se le hace un seguimiento al cumplimiento de acuerdo con la meta establecida por la coordinación	3. Excel

**Tabla 2 . Descripción de procedimientos empleados para realizar la experiencia de práctica.
Fuente: Elaboración propia.**

5. RESULTADOS

5.1. Competencias

6.1.1 Competencias del ser

- Análisis Crítico.
Habilidad para la evaluación de datos y líneas de acción para conseguir tomar decisiones lógicas de forma imparcial y razonada.
- Actitud.
Estar abierto a nuevas experiencias y automotivación: Se traduce en la importancia de trabajar por satisfacción personal. Necesidad alta de alcanzar un objetivo con éxito.
- Valores éticos y morales, adaptación:
Capacidad para permanecer eficaz dentro de un medio cambiante, así como a la hora de enfrentarse con nuevas tareas, retos y personas.

6.1.2. Competencias del saber

- Manejo de Excel.
- Manejo power BI
- Manejo Micro.

6.1.3. Competencias del hacer

- Trabajo en equipo:
Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales.
- Análisis numérico
Capacidad para analizar, organizar y resolver cuestiones numéricas, datos financieros, estadísticas y similares.
- Comunicación verbal y no verbal persuasiva
Capacidad para expresarse claramente y de forma convincente con el fin de que la otra persona asuma nuestros argumentos como propios.

5.2. Aportes a la empresa.

Nombre del aporte: Migración de cumplimientos Excel – Power BI.

¿Qué es Power BI? Power BI es un servicio de análisis empresarial de Microsoft, su objetivo es proporcionar visualizaciones interactivas y capacidades de inteligencia empresarial con una interfaz lo suficientemente simple como para que los usuarios finales creen sus propios informes y paneles.

Procedimiento: Actualmente los cumplimientos y el análisis de indicadores arrojados por la operación en el transcurso diario-Mensual se realizado con el programa Excel, el cual es fundamental para el correcto funcionamiento de todo Konecta-Directv, se lo podemos observar en la siguiente ilustración, donde se muestra el cumplimiento de un solo líder con su respectivo grupo de asesores.

Fecha de conexión	VASQUEZ BORJA LEDIS VERONICA	Ventas	Meta día al 13/10	Cumplimiento	Meta Mes	Asesores	Cumplen	% Asesores que cumplen	Indice Dispersion
29/02/2020	SRINOZLO	22	8	354%	16	21	12	57%	1.1
12/05/2018	JIAZOBESP	13	6	209%	16				
1/10/2019	MURBEHE	12	6	193%	16				
11/11/2019	CMESAGRA	11	6	177%	16				
21/06/2017	JCHOLO	11	6	177%	16				
7/03/2018	YGARCIAJ	10	6	161%	16				
9/06/2016	LGRALD7	4	3	155%	6				
0/07/2013	MORTZES	9	6	145%	16				
11/05/2018	AACOURRA	8	6	129%	16				
7/06/2018	ASOTOMAR	8	6	129%	16				
29/02/2020	DCASTA10	7	6	113%	16				
15/02/2018	LTOBONAG	7	6	113%	16				
2/05/2014	SCALDON	6	6	97%	16				
20/02/2020	GBEDYAO	13	16	83%	39				
25/06/2018	MATEHORI	5	6	81%	16				
29/02/2020	RCOVALED	5	6	81%	16				
16/12/2017	YEDEL1	5	6	81%	16				
13/02/2018	CMUNOZBA	4	6	64%	16				
1/10/2019	KECHEVER	4	6	64%	16				
18/11/2019	VJARABAO	4	6	64%	16				
29/02/2020	VBENTE1	2	6	32%	16				

Ilustración 2 Cumplimiento y análisis de indicadores.

Fuente: propia

Cabe resaltar que esta información debe ser proporcionada a los mas de 50 lideres diariamente, para lo cual el procesamiento de dicha información requiere mucho tiempo.

Power BI nos proporcionará un análisis de la información más interactivo y además de esto nos optimizará el tiempo de trabaja en este procedimiento como lo mostraré en la siguiente imagen.

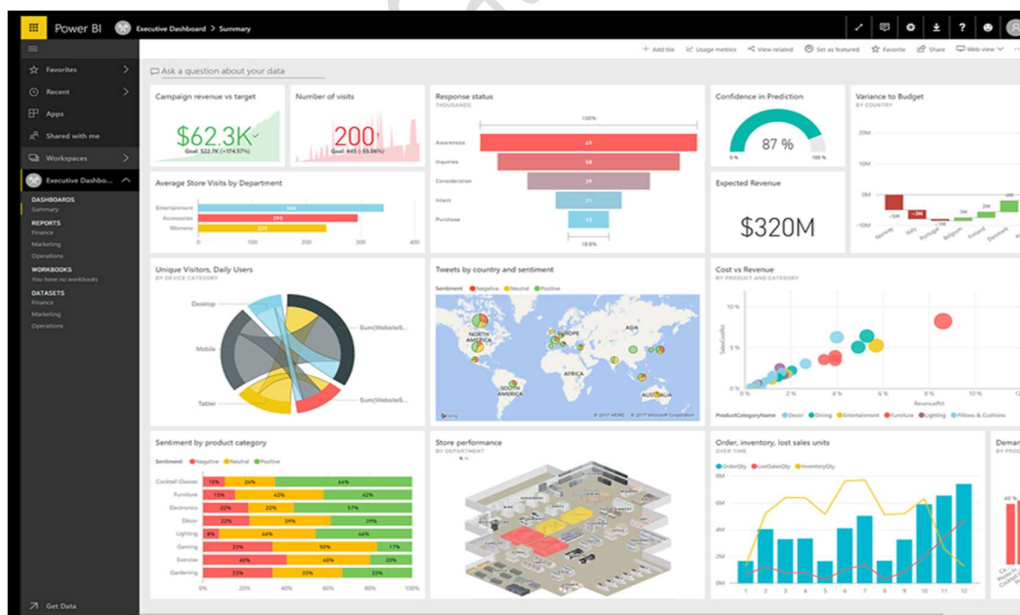


Ilustración 3 Cumplimiento y análisis de indicadores.

Fuente: www.microsoft.com

Teniendo en cuenta que la compañía esta comenzando con la capacitación de todos sus analistas en el manejo de esta importante herramienta, se ha tomado la decisión de cambiar la propuesta de valor, por este importante aporte, que ha futuro va a ser de gran ayuda para la compañía.

5.3. Logros.

- Uno de los logros más importantes y cual ha sido muy notorio dentro de las actividades que realiza el practicante de Crosseling, es la optimización de tiempos para la presentación de informes y análisis de datos, el cual se ha logrado mediando la formulación y adecuación de dichos informes mediante el uso eficiente de la herramienta Excel.
- También se ha logrado entablar relaciones laborales de calidad, aportando y aprendiendo conocimientos específicos, de tal manera que esto se ha visto reflejado en ofertas y postulaciones para las vacantes que hay disponibles en el momento en la compañía.
- Los conocimientos adquiridos durante la practica son el mayor de los logros que se han obtenido, pues son bastante amplios y detallados.

5.4. Dificultades.

- La dificultad mas notoria que se presento durante el proceso de practica fue tener que ausentarme por motivo de haber estado contagiado con el Covid-19, ya que representó un deterioro en mi salud bastante notable, por lo que durante casi 15 días no pude desarrollar mis actividades de manera norma y eficiente.
- La adaptación al trabajo en caso, en mi caso representó una dificultad, ya que adaptarme a trabajar en el ambiente hogareño es un poco complejo debido al ruido y demás factores que pueden influir en la concentración del colaborador.

5.5. Conclusiones.

- Se concluye inicialmente que el proceso de la practica dentro de la organización Konecta de Colombia (Directv) ha sido de balance positivo pues se han adquirido conocimientos bastante importantes y de igual manera se han realizado aportes de valor.
- También se puede concluir que a parte de las habilidades y conocimientos técnicos adquiridos, desde el SER se ha realizado un trabajo bastante especial, pues de mi parte ser ha aportado habilidades como lo son la honestidad, la responsabilidad, el respeto los cuales como de vital importancia en una empresa humanista donde se promulga, se promueve y se pone en práctica la inclusión social y el amor por el prójimo.
- Por último puedo concluir que el trabajo realizado ha sido meritorio para recibir la vinculación por parte de la compañía.

5.6. Recomendaciones.

- El proceso de formación del practicante actualmente tiene un mes de plazo, se recomienda extender dicho periodo de tiempo, ya que el conocimiento a transmitir es bastante amplio.