



Consolidación y digitalización de los procesos e información de la empresa Colombiared
Telefonía IP para el mejoramiento del servicio al cliente en la ciudad de Ibagué

Andrés Felipe Díaz Leal

Administración de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Ibagué, Tolima

2022

Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
Índice de tablas	5
Índice de figuras	5
Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Justificación	10
Descripción del contexto.....	12
Misión:	12
Visión:.....	13
Valores corporativos:	13
Lealtad.....	13
Profesionalismo.....	13
Honestidad	13
Espíritu constructivo	13
Historia.....	13
Organigrama	15
Descripción del problema objeto de intervención	16
Formulación	17
Objetivos.....	18
Objetivos de la sistematización.....	18
Objetivos de la intervención	18
General.....	18
Específicos	18
Soporte Teórico de la experiencia.....	19
Estado del arte.....	19
Marco Teórico.....	23
Digitalización Empresarial.....	23
Herramienta digitales	24
Big Data	25
Cloud Computing.....	25
Inteligencia Artificial	25
Internet de las Cosas	25
Robótica Cognitive	25
Ventajas y Desventajas de la transformación digital	26
Importancia de la digitalización empresarial.....	27
Proceso de transformación digital.....	29
Modificaciones en la estrategia empresarial	30
Modificación en la Organización.....	32

Evaluar la organización con objetividad.....	32
Priorizar la transformación	32
Procurar apoyos	32
Capital Humano	33
Optimizar la experiencia de los clientes	33
Modificación en las Operaciones.....	33
Marco conceptual.....	35
Adaptabilidad.....	35
Ámbito	35
Análisis	35
Calidad	36
Call Center	36
Codificación.....	37
Competitividad.....	37
Correlación.....	37
Costo	38
Diagnosticar	38
Digitalización	38
Gerencia	39
Gestión	39
Emailing.....	40
Número virtual DID.....	40
Optimización.....	40
PBX Virtual	41
Procedimiento	41
Proceso administrativo.....	42
Proyectar	42
Retroalimentación.....	42
Servicio	43
Sistematización	43
SMS.....	43
Telecomunicación	44
Telefonía VOIP	44
Marco legal	45
Título II. Medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. ..	46
Capítulo 1.....	46
Título I. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones.....	47
Artículo 1°. Objeto.....	47
Título II. Principios rectores	48
Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales	48

Metodología de la Investigación.....	50
Muestra	52
Técnicas para la recuperación y análisis de la experiencia.....	52
Entrevista	52
Observación	53
Reconstrucción de la experiencia	54
Cronograma de Actividades.....	56
Análisis crítico de la experiencia	57
Conclusiones.....	61
Bibliografía	64

Índice de tablas

Tabla 1. Línea de Tiempo de la Reconstrucción de la experiencia..... 54

Tabla 2. Cronograma de Actividades..... 56

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la empresa Colombiared 15

Figura 2. Herramientas digitales para las empresas..... 24

Figura 3. Transformación digital 29

Figura 4. Nuevos hábitos de la era digital 30

Figura 5. Cuestionamientos sobre la modificación de la estrategia empresarial 31

Figura 6. Pasos para sistematizar experiencias 51

Resumen

Esta investigación tuvo como finalidad establecer la consolidación y digitalización de los procesos de las áreas de Servicio al cliente, Comercial, Soporte Técnico y Gerencial con la finalidad de estandarizar los procedimientos enfocados hacia mejoramiento continuo, partiendo de que la empresa Colombiared, presenta necesidad en cuanto al servicio al cliente, por lo que se observó la necesidad de hacer una propuesta de intervención que permitiera a la empresa a solventar esta necesidad a partir del uso de la tecnología. Para llevar a cabo esta investigación se optó por una metodología descriptiva y documental, con un enfoque cualitativo. El instrumento aplicado fue la entrevista estructurada al gerente de la empresa Colombiared, quien fue fuente de información confiable para darle viabilidad a la propuesta. Los resultados obtenidos en esta investigación mostraron que la empresa Colombiared, precisa de mejoras que optimicen la comunicación interna, el servicio al cliente y las respuestas a sus necesidades principalmente. Asimismo, se halló que Bitrix24 es un software que permite optimizar todas estas falencias y a su vez le genera confianza al talento humano, también se halló que la empresa viene presentando gran crecimiento por lo que es fundamental que se orienten esfuerzos a adaptar los procesos empresariales y la estrategia a dicho crecimiento, haciendo uso de la tecnología como herramienta estratégica.

Palabras Claves: servicio al cliente, tecnología, soporte técnico, software, gerencia.

Abstract

The purpose of this research was to establish the consolidation and digitalization of the processes of the areas of Customer Service, Commercial, Technical Support and Management in order to standardize the procedures focused on continuous improvement, based on the fact that the company Colombiared, has a need in terms of customer service, so it was observed the need to make an intervention proposal that would allow the company to solve this need from the use of technology. In order to carry out this research, a descriptive and documentary methodology was chosen, with a qualitative approach. The instrument applied was a structured interview with the manager of the company Colombiared, who was a reliable source of information to make the proposal viable. The results obtained in this research showed that the company Colombiared, needs improvements to optimize internal communication, customer service and responses to their needs mainly. Also, it was found that Bitrix24 is a software that optimizes all these shortcomings and in turn generates confidence to human talent, it was also found that the company has been showing great growth so it is essential that efforts are directed to adapt business processes and strategy to such growth, using technology as a strategic tool.

Keywords: customer service, technology, technical support, software, management.

Introducción

El presente trabajo de sistematización se crea con el objetivo de comprender cómo afecta tanto de forma positiva como negativa diferentes cambios en el desarrollo de los procesos en una microempresa, esto principalmente es abordado con el fin de llevar el conocimiento de un estudiante de administración de empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios a la práctica, en una organización que se encuentra en una etapa de crecimiento y constante evolución, permitiendo de esta forma que la práctica ejecutada para la mejora de los procesos pueda ser medible y los resultados sean notorios, generando una retroalimentación del empleo de todos los conocimientos adquiridos en el proceso de aprendizaje.

Considerando que el mundo se encuentra inmerso en una evolución constante, surge con ello la mejora en los diferentes procesos empresariales que atribuya calidad y posicionamiento empresarial en el mercado, esto en aras de reducir las restricciones a partir del uso de la tecnología y sus herramientas digitales que permitan consolidar a la organización. Por esta razón, los estudiantes hacen uso de las herramientas con las que cuenta durante el desarrollo del periodo de práctica profesional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en la facultad de Administración de Empresas.

En este proceso de prácticas profesionales, fue posible identificar necesidades en los procesos de la empresa Colombiared, fue posible identificar fallas en los diferentes procesos, lo que no permitía ejercer control sobre los procesos y por ende sobre la toma de decisiones. A partir de la observación participativa se determinaron dichas necesidades en cuanto a sincronización y orden de procesos administrativos dentro de la empresa en función de la mejora continua y la búsqueda de la calidad y un clima organizacional adecuado.

Por esta razón, el siguiente trabajo se abordará la sistematización de esta práctica realizada en donde se analiza la experiencia, resultados y conclusiones de todas las mejoras empleadas en los procesos de la organización Colombiared, con la finalidad de poder recordar la práctica del estudio de Administración de Empresas.

Justificación

Luego del desarrollo de la práctica profesional y ya detectada la problemática de la empresa Colombiared Telefonía IP SAS desde inicio de la contratación laboral con la empresa, se evidenció que los procesos no llevaban un orden adecuado, y no eran medibles para posteriormente desarrollar planes de mejora. Es por esto que se realizó un estudio detallado de cómo organizar los procesos de la empresa en las diferentes áreas y que todas se correlacionan para generar una mejora óptima de las actividades de la empresa.

Tras haber identificado la carencia de organización en los procesos humanos y tecnológico en la empresa, nace la necesidad de resolver esta problemática identificada, esto con el objetivo de generar a través de una experiencia de gerencia de una microempresa, una retroalimentación principalmente práctica de la gestión empresarial que se debe de implementar en una organización, y a través de una experiencia real poner a prueba las habilidades desarrolladas a lo largo del aprendizaje de la carrera de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, y del aprendizaje empírico que se adquirió a través de libros enfocados al mismo ámbito profesional, permitiendo realizar una autocrítica de la competitividad que se tiene frente al mercado, es por esto que este ejercicio debe de ser aplicado en cualquier estudiante que realice prácticas.

El presente trabajo es realizado con el objetivo de generar una conexión entre la teoría y/o academia desempeñada en la empresa Colombiared Telefonía IP SAS, rememorando todo lo que se desarrolló en el periodo de la práctica profesional, de esta forma se puede generar una retroalimentación que permita crear una autocrítica enmarcando todos las habilidades que debería de tener un profesional en el campo de la administración, con el fin de reforzar todas las posibles carencias que se puedan tener al ejercer un cargo en el ámbito profesional, y detectando

cuales son las fortalezas que pueden ser aplicadas en situaciones reales de decisiones importantes en una organización, así de esta forma proyectando en este mismo trabajo el resultado de este análisis y sistematizando todo lo desarrollado en el ejercicio real que se empleó en una empresa, vivenciando cada paso del proceso que se haya ejecutado para concluir finalmente todo el resultado de tan importante actividad, permitiendo que este mismo documento sea leído y analizado por cualquier estudiante que desee iniciar con su proceso de sistematización de la práctica, sirviendo como base o guía para entender la razón de porqué es necesario este ejercicio, o conociendo de antemano el objetivo principal de las actividades que llegase a desempeñar en la organización en donde realice esta misma práctica.

Descripción del contexto

Colombiared Telefonía IP SAS es una empresa dedicada a la venta de servicios de Telecomunicaciones de Telefonía VOIP, PBX Virtual, Números Virtuales, Mensajería Masiva de Texto, de Voz y Email, enfocados principalmente a pequeñas, medianas y grandes empresas, facilitando todos los sistemas de comunicaciones de las organizaciones tanto de forma interna entre sus colaboradores como de manera externa hacia sus clientes, y siempre con un soporte técnico acorde y disponible a la necesidades de los clientes.

Empresa orgullosamente Tolimense, prestadora de servicios de telecomunicaciones con presencia directa en todo el territorio nacional. En la actualidad cuenta con talento humano y plataforma tecnológica vanguardista propia que la hace la mejor opción para cubrir las necesidades de: llamadas de larga distancia nacional e internacional. Centrales Telefónicas IP, Pbx Virtual, Números Virtuales DID, mensajes masivos de voz, de texto SMS, Y Email Masivo (Mailing).

Cuenta con el mejor grupo de profesionales del sector de la Tecnología y las comunicaciones en Colombia y con la más amplia experiencia para apoyar los objetivos específicos en sus proyectos y empresas con la mejor capacidad técnica, científica y tecnológica, avalados y reconocidos Nacionalmente (Colombiared, S.F).

Misión:

Su misión es la de proveer a empresas, Call centers, oficinas de telemarketing, cabinas telefónicas, hogares y en general a toda persona interesada en implementar sistemas de voz IP (VOIP), mensajería masiva y servicios de valor agregado, aprovechando los ahorros importantes que esta tecnología genera. (Colombiared, S.F)

Visión:

En el 2025 será la empresa de servicios de Telecomunicaciones con mayor cobertura en el territorio nacional y latinoamericano, se convertirá en el mejor aliado de las empresas, negocios y hogares colombianos por la optimización y reducción de costos ofreciendo una excelente calidad en el servicio, la empresa apuesta firmemente a la adopción e implementación de tecnologías modernas y vanguardistas. (Colombiared, S.F)

Valores corporativos:

Lealtad: Fidelidad, compromiso, identificación, orgullo y pertenencia con sus productos.

Profesionalismo: Aplicado en su grado de responsabilidad, seriedad, constancia, involucramiento, entrega, dedicación y esmero a cada una de sus funciones y tareas.

Honestidad: La rectitud, honorabilidad, decoro, respeto y modestia que brinda a sus clientes.

Espíritu constructivo: Su actitud positiva. Optimismo, incremento de la cadena de valor, creatividad y buena fe, son prenda de garantía. (Colombiared, S.F)

Historia:

Colombiared Telefonía IP SAS fue fundada con razón social en el año 2018, pero la empresa se remonta en su generación desde muchos años atrás, cuando su representante legal el Sr Robinson Fernando Ramírez Correa decidió trabajar de manera independiente en la venta de minutos en lugares estratégicos como fuera de universidades o en lugares muy transcurridos en sus años iniciales el internet recién estaba empezando a implementarse y la tecnología era aún poco avanzada, así fue haciendo crecer su capital y empleando a colaboradores informales para

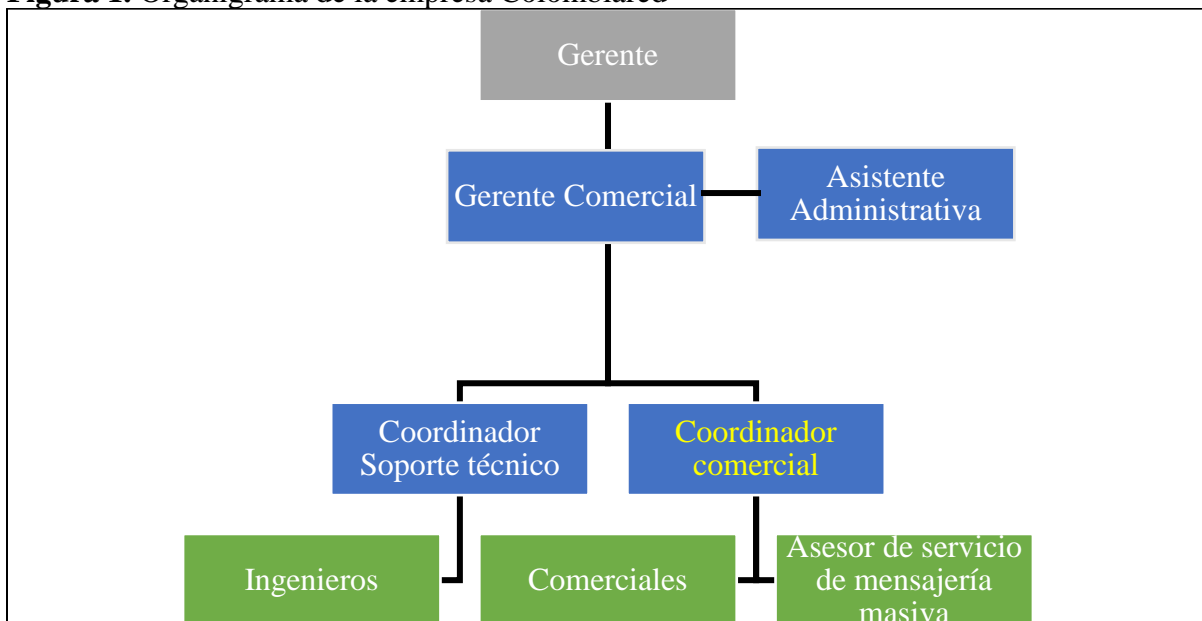
tener más puntos estratégicos de cobertura, tras pasar unos años y haber crecido el auge del internet la tecnología de la Telefonía VOIP la cual a través de la red las llamadas se convierten a una codificación la cual pueda ser utilizada en teléfonos convencionales, una vez esta nueva tecnología se empezó a emplear el señor Robinson Ramírez vio una oportunidad de negocios y con el capital reunido de su trabajo invirtió en el acondicionamiento de locales comerciales para convertirlos en cabinas telefónicas, esto fue un gran éxito y se empezaron a ver cada vez más.

Luego del paso de unos años más, la tecnología nuevamente tuvo un cambio drástico en donde los teléfonos móviles se convirtieron en celulares Smartphone capaces de a través de diferentes aplicaciones conectarse con cualquier persona del mundo de manera gratuita, como por ejemplo WhatsApp, Zoom, Telegram, Facebook entre otras, esto desplazó las cabinas telefónicas y fue necesario cambiar nuevamente la modalidad de negocios de esta época, una vez más el señor Robinson Ramírez fundador de Colombiared Telefonía IP SAS se enfocó en los nuevos cambios de la tecnología, y vio la necesidad de las empresas en sus comunicaciones, en donde era necesario que sus colaboradores pudiesen estar conectados en tiempo real, y a su vez que los clientes de las organizaciones pudiesen tener una comunicación rápida y cómoda con las empresas, es por esto nuevamente vio una oportunidad de negocios allí, y debido a la necesidad de convertirse en un proveedor legal para poder tener una relación comerciales con las empresas, decidió crear a Colombiared, es así que se enfocó a cada vez aumentar su portafolio de servicios más acorde a las necesidades de sus clientes, las empresas.

Organigrama:

Cada área de la empresa Colombiared Telefonía IP SAS es descrita por el nombre del servicio el cual ofrece Colombiared. Actualmente el área en la que desempeño coordina la parte comercial y del área de mensajería masiva, en donde es necesario encargarse de la evaluación, control y mejora de los procesos de las dos áreas, en el área de mensajería masiva se aborda todo lo relacionado con los servicios de Mailing, SMS y Call Blasting o Mensajería de Voz, en donde las principales funciones son las de comprender el total funcionamiento de estos para ofrecerle a los clientes una asesoría completa en el adecuado manejo de estos, a su vez tener contacto directo con los proveedores para estar atento a cualquier cambio en las tarifas o generar negociaciones que beneficien a Colombiared, y por último brindarles soporte técnico específicamente para estos tres servicios. El área comercial se encarga de recibir todos los clientes que se encuentren interesados en el servicio para acompañarlos en el proceso de compra y lograr un cierre de venta.

Figura 1. Organigrama de la empresa Colombiared



Fuente: Elaboración Propia (2022)

Descripción del problema objeto de intervención

A través de un análisis sistemático y de observación en todos los procesos de la organización, se identificó que en constantes ocasiones los clientes se quejaban por la tardanza en las respuestas de la atención al cliente, y el tiempo de atención para el soporte técnico, también en reiteradas ocasiones los clientes indican que no se les brindaba una solución acorde a su necesidad y a su vez esto provocando que los clientes se retiraran de manera habitual.

Una vez identificada esta problemática general, se procede a confirmar más a fondo la causa de esta incidencia. Este proceso de análisis de todos los procesos que se utilizaban para la atención hacia los clientes en cada una de las áreas de la empresa, estas fueron, atención al cliente en donde son el primer contacto, y de allí redireccionan al área comercial, contable o soporte técnico, también se analizó cada uno de estas, la comercial para saber de qué forma brindaban los servicios y cuál era el respectivo proceso para la vinculación de los clientes a la empresa; el área contable quienes principalmente manejaban la parte de facturación y recibido de pagos generados por los clientes; soporte técnico quienes se encargaban de dar solución y monitorear cualquier problema técnico que se presentase en alguno de los servicios utilizados por los clientes.

Luego de una observación detallada de estos procesos de todas las áreas anteriormente mencionadas, se identificó que era necesario que estas compartieran información de manera continua y en vivo, es por esto que se puede afirmar según estudios que la comunicación es una herramienta fundamental para una correcta gestión de los procesos. (Belén Rivera, Rojas, Ramirez, & Álvarez de Fernández, 2005) es por esto que se identifica que esta es la causa del problema ya que cada una de las áreas se encontraba funcionando de manera independiente, provocando que esto generará una mala comunicación entre el mismo personal de la empresa y

así mismo transmitiendo un mal servicio a los clientes, (Revista Agenda, 2019) adicionalmente los canales de comunicación desde donde los clientes tenían contacto con Colombiared no estaban bien definidos y muchos clientes no sabían por cuál medio era posible tener contacto directo con la organización, reflejando un mal servicio siendo percibido de manera clara por los usuarios del servicio.

Formulación

¿A través de la consolidación y digitalización de los procesos e información de la empresa Colombiared, es posible generar una mejora en la atención general de la organización hacia sus clientes, y este a su vez reflejado en una disminución en el retiro de estos?

Objetivos

Objetivos de la sistematización

Aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración de Empresas y la experiencia recaudada en la práctica profesional para adquirir unas bases reales de las habilidades necesarias para ejercer cargos administrativos.

Objetivos de la intervención

General

Establecer la consolidación y digitalización de los procesos de las áreas de Servicio al cliente, Comercial, Soporte Técnico y Gerencial con la finalidad de estandarizar los procedimientos enfocados hacia mejoramiento del servicio al cliente.

Específicos

Diagnosticar los procedimientos que se están implementando en las diferentes áreas de la organización con la finalidad de conocer que procedimiento está afectando el servicio al cliente.

Analizar la información recolectada en el diagnóstico para poder llevar a cabo diferentes propuestas acordes a la solución necesaria de esta problemática, y posteriormente que esta sea aprobada por el área gerencial.

Implementar la propuesta de solución que más estuvo acorde con los factores como precio, facilidad de uso y adaptabilidad, seleccionada por el área gerencial y luego de una prueba piloto de mínimo un mes.

Soporte Teórico de la experiencia

Estado del arte

Para abordar este tema primero se debe de identificar de manera general que es un procedimiento, según la Real Academia Española es el “Método de ejecutar algunas cosas” (Real Academia Española, 2021), con base en esto se puede deducir que este concepto es aplicado a cualquier acción que requiera de una ejecución y a su vez que para lograr esto sea necesario un método, de esta forma este tema engloba una gran cantidad de áreas a las cuales puede ser aplicado, para esta consulta se abordará principalmente en ámbito empresarial y administrativo. Luego de identificar cuál era el concepto general de procedimiento, y enmarcando en un enfoque aplicado a las empresas, es necesario conocer cuál es el objetivo de implementar una serie de procedimientos en una organización, ¿por qué es necesario que una empresa cuente unos procedimientos claros y definidos en todas sus actividades? (Gómez, 1993) señala que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61).

Esto quiere decir que el aplicar un procedimiento claro y bien definido permite que una organización tenga un ahorro en sus insumos más importantes los cuales son, tiempo, esfuerzo y dinero. Ya identificado el objetivo principal de los procedimientos aplicados en las actividades de una empresa, es necesario conocer cómo se implementan a la operación, en este caso una organización debe de realizar un análisis y diseño de sus procedimientos en cada una de sus dependencias, para esto se sugiere seguir los siguientes pasos: Delimitación del procedimiento: En este primer paso se debe de identificar cuál es el procedimiento que se va a analizar, desde donde inicia y hasta donde termina. Recolección de la información: Luego de identificar el respectivo procedimiento es necesario recolectar toda la información necesaria en la aplicación

de este, se debe de organizar, analizar y sistematizar todo dato recolectado para tener una visión real de las condiciones para la operación de esta actividad. Análisis de la información y diseño del procedimiento: Luego de la recolección de la información, se debe de realizar un análisis profundo de los elementos que componen la actividad con el objetivo de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa.

Todo lo anteriormente mencionado de manera muy general es llamado manual de procedimientos, y la importancia de este es fundamental para que una organización ahorre tiempo, esfuerzo y dinero en todas las tareas que realiza la empresa para finalmente brindar un producto o servicio a sus clientes.

Es necesario entender que la palabra “organización” puede ser aplicada en diferentes contextos, inclusive puede ser entendido como un sinónimo de empresa, por ello es posible comprender que una compañía debe de contar con un orden en todos sus procesos y procedimientos para ser considerada como una organización. De manera muy similar al tema abordado anteriormente sobre los procedimientos, el objetivo de una adecuada organización en una empresa es la de optimizar sus recursos y desarrollar sus actividades en el menor tiempo posible con el objetivo de generar una mayor rentabilidad y aprovechar al máximo el tiempo y todo lo implementado en las actividades de la organización para finalmente llegar al producto o servicio final brindado a los clientes.

De lo anteriormente mencionado se entra a analizar el concepto de **Organización Empresarial**, esta se encuentra directamente relacionada con las empresas, como su mismo nombre indica, toda empresa para poder crecer necesita una organización, debe contar con procesos claros y bien definidos que permitan tener un sistema que se pueda pulir a través de constantes análisis y controles para finalmente llegar a un punto en el que cada paso de cada

actividad que englobe la finalidad de la organización encaje como si fuese un rompecabezas en el que cada pieza es cada acción necesaria para completar este conjunto, y ya no se hace necesario agregar ninguna acción más porque todo el sistema ya creado ha sido probado y funciona. No obstante una empresa debe de adaptarse a los cambios que se presentan a lo largo del tiempo (Rivera Rodríguez, 2010) considerada como una de las características con la que debe de contar una empresa para tener éxito, pero esto solamente trasladará estas mismas actividades a un enfoque diferente, pero siempre será necesaria la Organización Empresarial.

Otro aspecto importante que se puede resaltar, y es necesario destacar al momento de hablar sobre la organización es la organización en la comunicación. Es importante que en las empresas exista un orden en la información que se transmite, ya sea a través de una jerarquía, o de orden lineal de diferentes áreas, pero siempre es necesario que exista un método en el que se transmita dicha información en un paso a paso correcto, evitando que se llegue a producir una confusión en los mensajes, acarreando incidencia o una mala atención al cliente.

Chirinos (2017), en sus tesis de grado titulado “mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal, en la empresa GSD” en la cual se propuso como objetivo principal identificar los procedimientos dentro de la línea de producción que son susceptibles de mejora y la aplicación de las mejoras en los procesos productivos de la línea de digitalización. A partir de esta necesidad, es que la empresa GSD busca implementar una línea de alta producción, utilizando tecnología de punta tanto en software como equipos, escáners de tipo industrial con capacidad de digitalizar cientos de documentos por minuto así como escáners de alta precisión y capacidad para digitalizar documentos de gran tamaño.

Como resultado se obtuvo la mejora de los procesos que intervienen en la línea de digitalización, se consiguió una mejora en la calidad de los documentos digitalizados y de forma

muy importante una reducción de los costos de producción y gastos de personal, por ende una mayor utilidad en los ingresos de la empresa y el cumplimiento de los plazos de entrega a los cliente.

Asimismo Matus & Casalet (2017), realizaron una ponencia titulada “Las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas Mexicanas” esta consistió en presentar una reflexión sobre el rol de las PYMES en una estrategia hacia la competitividad en el marco de las profundas mutaciones tecnológicas que caracterizan el actual escenario. Esta investigación se dio en varios momentos, a través de los cuales se construyó el cuerpo de la investigación, en primer lugar se discutió el rol de las Pymes y su revalorización a partir de la emergencia de un nuevo paradigma tecnológico intensivo en información y comunicación que tiene al conocimiento como su factor clave. También se planteó en forma estilizada las principales exigencias asociadas a una nueva concepción de competitividad planteadas en las políticas públicas y aplicadas en diferentes experiencias regionales en el país. se pocedió con las discusiones sobre el efecto de la reemergencia de las Pymes del pasaje de la competitividad individual a otra centrada en las redes y en la valorización del territorio y los sistemas locales. Por último, se planteó algunas reflexiones sobre el uso de las TIC en las Pymes mexicanas.

También Carné (2020), realizó una tesis titulada “la evolución y digitalización del sector bancario” en la cual se procuró centrar la evolución de la banca en los últimos años hasta llegar a un periodo de revolución tecnológica y digitalización” por lo que se precisó realizar un análisis de la crisis financiera del 2008 y su impacto actualmente, como también las nuevas tendencias y aspectos que son ejes que guían el sector bancario. Posterior a esto se estudió la posibilidad de la tranformación digital para la banca, partiendo del analisis los nuevos modelos digitales que han

aparecido en el sector bancario y como estos están alterando la hegemonía del modelo bancario tradicional.

Los resultados de esta investigación arrojaron como en el panorama actual la transformación digital de los bancos es fundamental para la supervivencia en el sector. Las nuevas tendencias y gustos de los clientes, junto con los nuevos modelos disruptivos han cambiado por completo el funcionamiento del sector bancario.

Por otro lado Rincón (2020), en sus tesis de grado que llevó por título “Digitalización de una empresa: la adaptación empresarial durante la pandemia del 2020 para un futuro seguro con las herramientas digitales” la cual consistió en explicar la importancia de la transformación digital fue para Wayna Colombia en tiempos de pandemia. Por esta razón se argumentó que los beneficios de la adaptación tecnológica en una empresa respondiendo la pregunta de investigación: ¿Cómo la pandemia por el Covid-19 en el 2020 creó oportunidades para la empresa Wayna Colombia teniendo en cuenta su proceso de digitalización? Asimismo, el estudio de caso efectuado en la empresa Wayna, se llevó a partir de la aplicación la entrevista al fundador de la empresa, y se investigaron posiciones clave de expertos en el área TIC con resultados y cifras sobre las tendencias digitales antes, durante y después de la pandemia.

Marco Teórico

Digitalización Empresarial

La digitalización empresarial, tiene relación con las organizaciones que usan tecnología para cambiar sus operaciones y procesos, con el propósito de lograr metas específicas. Esto incluye la digitalización de documentos, incluyendo a su vez varios otros recursos extras, puesto que además se habla de utilizar equipo tecnológico para obtener novedosas oportunidades, como

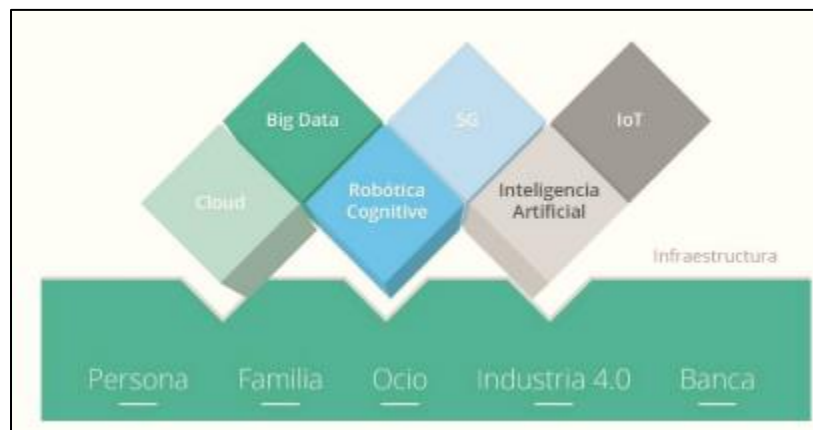
es la utilización del móvil, el cual cambió la forma en la que se realizan negocios (Ekomercio Electronico, 2022).

Considerando este concepto, se podría decir que la digitalización de procesos en una empresa, contribuiría a la gestión de las áreas de una empresa, se podrían mencioanr algunas muy puntuales como por ejemplo, la gestión documental, optimizació de los procesos de mercadeo, optimizar la gestión de servicio al cleinte, fortalecer la comunicación y por ende el trabajo en equipo. Es por lo anterior, que las empresas precisarían de adaptarse a este entorno digital no solo para mejorar sus procesos, también para cosolidarse dentro de la competitividad a nivel de globalización empresarial en el mundo

Herramienta digitales

Huerta (2018), afirma que es importante para toda empresa que pretenda digitalizar sus procesos, conocer las herramientas que se podrían utilizar en función de la optimización empresarial. Por esta razón el autor menciona las más importantes, y que tienen incidenciadirecta en estos procesos. Puntualmente, son seis: Cloud, Big Data, Robótica Cognitive, el 5G, la Inteligencia Artificial y el Internet de las cosas.

Figura 2. Herramientas digitales para las empresas



Nota: Principales herramientas para la digitalización empresarial. Deloitte (2018).

En definición de la anterior gráfica en la terminología de estos conceptos abordados se identifica que:

Big Data. Según Hernández et al. (2017), este termino podría relacionarse directamente con grande masas o cantidad de información, sin embargo, se debe aclarar que este termino no hace referencia solo a esto. El Big Data, no se encamina solamente a gran volumen, por el contrario comprende tanto cantidad como variedad de datos y velocidad de acceso y procesamiento.

Cloud Computing. Se considera un modelo que permite de una forma adecuada el acceso a los distintos recursos informáticos configurables; es decir redes, servidores, almacenamiento, entre otras, que se podrían proveer y liberar de forma veraz con esfuerzo mínimo de administración o relación como supplier de servicios (Del Vecchio et al., 2015, p.82).

Inteligencia Artificial. Se considera un termino que aborda los principales sistemas informáticos que tienen la capacidad de localizar su entorno, pensar, aprender y ejecutar la toma de decisiones, considerando los objetivos planteados (Iglesias et al., 2020, pág. 8).

Internet de las Cosas. Según Salazar & Silvestre (2017), este concepto se refiere a la conexión establecida dentro de una red que comprende los artefactos que las personas utilizan en su cotidianidad y que por su componente tecnologico, comprenden inteligencia. Partiendo de ese escenario, se considerara también una plataforma que comunica dispositivos de forma electrónica y a su vez, comparten datos específicos con el mundo que les rodea (pág. 7).

Robótica Cognitive. Asimismo, Castellanos (2018), menciona que este termino se compone de la integración de robotica que es el diseño y operación de robots y la ciencia cognitiva que comprende el estudio de la naturaleza, tareas y funciones de la cognición.

Estas herramientas en general tienen un alto impacto en los procesos empresariales, considerando que su capacidad para resolver problemas a partir de datos que se procesan a una

velocidad mayor de la pudiera hacer un humano, hace que la eficiencia empresarial aumente. Como se sabe cada organización debe conocer sus recursos y capacidades, para así poder prospectar la transformación digital. Sin embargo, el propósito consistiría en un maganate digital para matenerse en lo más alto de la competitividad; ya que una gestión de transformació digital ejecutada a medias, podría ocasionar la quiebra absoluta, o perdida de la inversión realizada para dicho proyecto.

Ventajas y Desventajas de la transformación digital

Para la implementación de la transformación digital, es necesario tener en cuenta que esta ofrece algunas ventajas y limitaciones que deberían considera según lo menciona Technology (2022), algunas de las vetajas que tiene la transformación digital para las empresas son: +

Flexibilidad en el trabajo

Optimización en la realización de tareas

Optimización en la productividad

Mayor enfoque en la estrategia empresarial

Reducción de costos

De la misma forma, las limitaciones con la que cuenta este proceso de adaptación no se podría dejar de lado, según Rodríguez (2022), algunas de las limitaciones que se podrían presentar son:

Alto riesgo en los procesos digitales.

Requiere de una inversión alta para la puesta en amrcha.

La evolución debe ser constante, al mismo ritmo de la industria.

Presión alta por la necesidad de digitalizar todos los procesos.

Importancia de la digitalización empresarial

Para hablar sobre la importancia de la transformación digital en las organizaciones del país, es necesario en primera instancia mencionar que esta tendencia mundial, conlleva a todas a las organizaciones a plantearse la meta de llevar a cabo esta adaptación en sus procesos, considerando que esto en la actualidad podría entenderse como sinónimo de competitividad. Para Pareja (2021), la digitalización empresarial parte de la evolución en los gustos de las personas (consumidores), lo que hace que muchas empresas tengan que reinventarse, de tal forma que puedan ofrecer a sus clientes experiencias, y tengan capacidad para responder a las demandas, a partir de la reducción de costos, automatización de procesos y el aumento de los ingresos.

La importancia de esta tendencia empresarial por así llamarlo, radica en que esto se ha convertido en una necesidad para todas las industrias del mundo, a tal punto que las organizaciones que no pudieran implementar la tecnología en sus procesos difícilmente avanzará en el mercado y será competitivo. Por el contrario si se pone en marcha el uso de estas herramientas digitales como por ejemplo, la Inteligencia Artificial o el Big Data, resultaría fácil identificar sus debilidades y fortalezas, así como las distintas fluctuaciones en el comportamiento de los clientes y el mercado. Gestionar la información se podría entender como una de las principales claves para el éxito empresarial hoy en día, debido a que se podría evidenciar que buscan las personas en los productos, lo que conlleva a que las empresas piensen en la experiencia de los clientes (Pareja, 2021).

Por otra parte, Duarte et al. (2016), afirma que la Transformación Digital, no consiste en solo gestionar la implementación de nuevos conceptos a una organización empresarial, por el contrario se trata de cambiar o reinventar completamente la mentalidad de las empresas del país y de las personas que las conforman como consumidores, pregonando así la innovación y el desarrollo en todos los escenarios de la misma, con la premisa de que el cliente debe ser la prioridad. Siguiendo la misma línea también se podría decir que este término ha evolucionado de ser una novedad empresarial a una condición, a través de la cual si no se tiene es posible un futuro de incertidumbres. En la actualidad se sabe que no es suficiente aplicar nuevas tecnologías en el trabajo, sino abordar el término “transformación” el cual se podría determinar como el cambio (More, 2015). En la figura 2, se puede observar lo que comprende la transformación digital.

Figura 3. Transformación digital



Nota: elaboración propia. Información tomada de Ibermática Embracing the Future.
Obtenido de: <https://bit.ly/3w69yQV>

Proceso de transformación digital

El procedimiento de la transformación digital se fundamenta puntualmente en tres momentos importantes, en primera instancia lo que se entiende como las fluctuaciones o modificaciones en la estrategia empresarial, en la empresa como tal y en las operaciones empresariales, para poder para alcanzar con éxito dicha transformación. Considerando la complejidad de estas modificaciones, surge lo que se conoce como brecha digital. Esta brecha da inicio a que las empresas líderes y fuertes, tengan mayor beneficio a diferencia de las que son más vulnerables, que por su incapacidad de inversión no logra aprovechar al máximo el cambio digital, lo que les genera más costes que rentabilidad (Catlin et al., 2018).

Modificaciones en la estrategia empresarial

La estrategia empresarial siempre ha sido fundamental para todas las organizaciones, considerando que es esta a través de la cual se plantean los lineamientos y rutas a través de la cual la empresa alcanzará sus metas y objetivos. Cualquier organización precisa tener claridad sobre su visión, misión y objetivos a corto y largo plazo. Partiendo de esto, se podría decir que la estrategia empresarial está definida y que contempla un plan de acciones para alcanzar dichos objetivos, en función de la capacidad y los recursos, ya sean humanos, financieros, físicos o tecnológicos, que la empresa tiene a su favor (Ricart, 2018).

Por esta razón, la nueva era digital al representar un cambio al cual la empresa se tendrá que someter, deberá modificar su estrategia empresarial en función del uso de la tecnología en sus procesos. Según Ricart (2018), en este nuevo proceso de rediseño de la estrategia considerando la era digital, se debe tener en cuenta el escenario y los recursos. Es en este aspecto donde la era digital, presenta un nuevo panorama, por lo que se tiene que adaptar dicha estrategia a este nuevo escenario y los recursos con los que se cuenta.

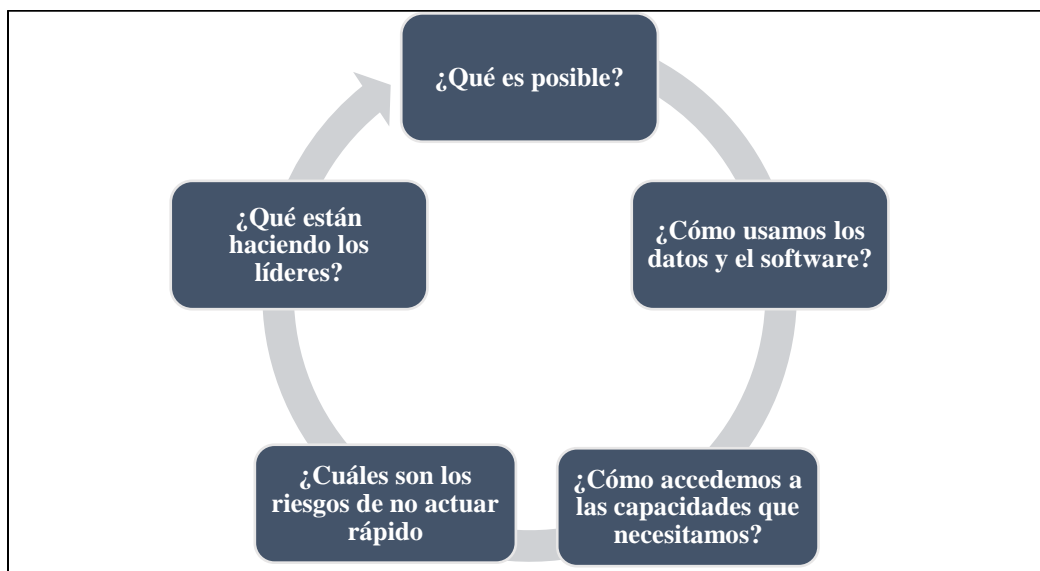
Figura 4. Nuevos hábitos de la era digital

Nuevos hábitos de los clientes, demanda de conectividad y movilidad
Aparición de nueva competencia y de modelos de negocio diferentes gracias a la digitalización
Aumento de la agilidad, flexibilidad, o automatización en los procesos
Segmentación y tendencia a la personalización máxima

Nota: elaboración propia. Información tomada de Ricart (2018). Obtenido de <https://bit.ly/3tOpmF3>

Estos son solo algunos de los factores o hábitos que se deben integrar en el rediseño de la estrategia empresarial, no solo como sinónimo de crecimiento, también para mantener la estancia de la empresa en el mercado. Es por esta razón que sería necesario que la estrategia en este nuevo escenario digital, contemplando aspectos fundamentales como la innovación, y la búsqueda constante de la eficiencia. Es necesario tener en cuenta que no solo enfocarse en el modelo digital de los productos o servicios, por el contrario la adaptación de la estrategia a las nuevas tendencias, conlleva al cuestionamiento sobre el modelo de negocio, hasta entender la necesidad de reinventarse por completo. Según Manly et al. (2018), la nueva era digital, amplía en panorama términos de nuevos productos, servicios, modelos comerciales y los procesos internos que permiten ejecutar nuevas ofertas. Es por esta razón que los líderes empresariales de la actualidad deben adaptar su visión, a una forma distinta sobre la estrategia de innovación. Se deben considerar los siguientes cuestionamientos que se evidencian en la figura 4.

Figura 5. Cuestionamientos sobre la modificación de la estrategia empresarial



Nota: elaboración propia. Información tomada de Manly et al. (2018). Obtenido de: <https://on.bcg.com/3q1hmiZ>

Modificación en la Organización

La nueva tendencia digital, requiere de rediseños en productos, servicios, operaciones y por ende en el modelo empresarial. Por esa razón, para que este rediseño empresarial se dé de una forma óptima y positiva, es preciso que la organización modifique su esencia y se convierta en una potencia digital. Según Fernández (2021), la modificación organizacional en función de la era digital, requiere de la utilización de la tecnología en todos los procesos que componen el negocio; es decir, diseñar una nueva cultura empresarial actualizada. Considerando que esto es una necesidad para todas las empresas, ya que aquellas empresas que presentan resistencia al cambio digital, se ven inmersa en la quiebra absoluta y se obligan a dejar de existir en el mercado, por lo que se podría concluir que es obligatorio llevar a cabo e implementar este cambio.

De la misma manera, aunque este proceso es relativamente difícil para algunas organizaciones, existen una serie de pasos que son fundamentales para iniciar este proceso, según lo afirma (Fernández, 2021).

Evaluar la organización con objetividad: se debe tener el punto de partida, para darle una ruta a la transformación, para ello es importante dentro de esta evaluación determinar ¿Cómo es el funcionamiento interno de la empresa? ¿Cómo impacta de forma externa?

Priorizar la transformación: una vez se establezcan nuevos objetivos orientados a la transformación, se debe colocar como prioridad. Es de primera necesidad hacer inversión de tiempo y recursos en dicho cambio.

Procurar apoyos: el apoyo de la gestión directiva de la organización es importante en el proceso de cambio digital de las empresas. Asimismo, es indispensable la presencia de un líder comprometido con, dirigir a todos los involucrados sobre el impacto positivo de este cambio.

Capital Humano: La digitalización empresarial para establecerse como modelo de negocio, debe contar con un capital humano cualificado sobre esta temática, ya que serían el recurso idóneo para identificar las principales necesidades y ejecutar los cambios que se proponen.

Optimizar la experiencia de los clientes: a través de la utilización de la tecnología se debe iniciar a comprender mejor la realidad de los consumidores en la actualidad. Es necesario entender qué buscan los clientes y por qué lo buscan. Estas opiniones serán las conductoras de los procesos internos de la transformación digital.

Las empresas digitales, se diseñan considerando esta secuencia de principios, orientan esfuerzos a conocer las necesidades y deseos de sus clientes; deben ser ágiles para responder a la demanda del mercado, así como en la toma de decisiones para asignar recursos a desarrollar proyectos que satisfagan los deseos de los clientes. Por tal motivo, se podrían considerar empresas u organizaciones experimentales, debido a que deben realizar múltiples pruebas en donde podrían fallar y a su vez las conlleva a reinventarse en tiempo record.

Modificación en las Operaciones

La nueva era digital, ha generado que las organizaciones de los distintos sectores, se reinventen puntualmente en su propuesta de valor que venden en el mercado, y a su vez la necesidad de ser parte de los avances tecnológicos que han sido auge mundial en la actualidad. La cadena de valor de cualquier empresa, se conforma por acciones básicas y de apoyo; es decir las funciones que tienen los departamentos o áreas que la conforman, razón por la cual es necesario saber cuáles son las operaciones fundamentales, para así determinar hacia donde se deben dirigir esfuerzos al momento de ejecutar un plan de transformación digital, dándoles

prioridad a las identificadas, las cuales teniendo la necesidad de digitalizarlas, el impacto y rendimiento son inferiores (Hernández, 2020).

Es por esta razón que las organizaciones no deberían cerrarse a los cambios a los que obliga ser parte el mercado, teniendo en cuenta que los avances tecnológicos podrían dejar obsoletas muchas operaciones internas en un periodo de tiempo muy corto, gracias al uso de herramientas como: la robótica, inteligencia artificial, cloud computing, blockchain, entre otras más que se adaptan a cualquier operación empresarial. Es por esta razón que Hernández (2020), propone una serie de actuaciones que se deberían considerar para ganar beneficios en la era digital:

Reestructurar y simplificar procesos que se ejecutan normalmente, haciendo uso de la tecnología de automatización para aquellos que lo requieran.

Implementar la conectividad y acceso a datos e información sobre el mercado en tiempo real, superando todas las barreras.

El análisis sistematizado, que facilite la toma de decisiones basadas en datos e información consistente.

Interconectar todos los sistemas con los que se ejecutan las funciones normalmente en las organizaciones.

La presencia de personal cualificado en tecnología, que garantice la constante innovación para aprovechar los avances y adaptarse rápidamente a ellos.

La transición de los procesos manuales a los automáticos, en función de ofrecer una experiencia única a nuestro cliente.

Aprovechamiento de la globalización de los mercados, y las facilidades que las nuevas tecnologías ofrecen para eliminar barreras.

Marco conceptual

Adaptabilidad

La adaptabilidad "es la capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente". Es decir, que se entiende como una habilidad que permite que un individuo u organización tenga la capacidad de encaminar sus objetivos acordes a la situación externa, moldeando así sus planes sin dejar de perder la vista en su mismo objetivo (Colmenares et al., 2018).

Ámbito

El concepto de ámbito establecido por la Real Academia Española es "el contorno o perímetro de un espacio o lugar; Espacio comprendido dentro de límites determinados; Espacio ideal configurado por las cuestiones y los problemas de una o varias actividades o disciplinas relacionadas entre sí; Segmento sintáctico sobre el que ejerce algún efecto una expresión gramatical" se entiende de manera general qué ámbito es el área el cual se especializa un estudio o actividad y se desarrolla de una manera enfocada. (Real Academia Española, 2021)

Análisis

Según la Real Academia Española se entiende por análisis a la "Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos; Examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual; Tratamiento psicoanalítico" el concepto de análisis es muy amplio y puede ser aplicado a cada una de las

áreas que puedan ejercer alguna actividad que requiera en este caso desglosar información hasta el punto de que pueda llegar a entenderse de manera detallada. (Real Academia Española, 2021)

Calidad

Para esta palabra es posible encontrar diferentes opiniones, ya que en la administración de empresas es clave que esta sea aplicada, al punto de llegar a ser normativo en diferentes países, según Drucker (1990) "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar" también a través de la Organización Internacional de Normalización (ISO), la cual establece estándares privativos, industriales y comerciales; ellos también establecen una definición en el concepto de calidad, este es "Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas".

Call Center

Este concepto va muy de la mano con las nuevas tecnologías y comunicaciones empresariales, implementadas con la finalidad de ahorrar costos, mejorar la calidad y facilitar los procesos de transmitir un mensaje tanto entre colaboradores como entre empresas y usuarios, se define como "Centro de llamadas, que cuenta con el personal capacitado para vender, dar soporte y asistencia, realizar sondeos y de una manera general interactuar con los clientes actuales y potenciales de la empresa".(Zendesk, 2007).

Codificación

La codificación es un término aplicado principalmente al ámbito tecnológico, considerado muy técnico e implementado en actividades de desarrollo y programación, pero es necesario entender a que hace referencia, esto es "Una herramienta efectiva para disminuir el riesgo de usar la tecnología de comunicaciones. Consiste en esconder los mensajes con técnicas de jeroglíficos para que solamente el remitente y el destinatario pueda leer la información". (Ace Project, 1998)

Competitividad

Según Michael Porter (1985) "La competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales" esto quiere decir que es el nivel que tiene una organización sobre otra en los productos o servicios que ofrecen, siendo estos iguales o muy similares, o en retrospectiva que satisfacen la misma necesidad.

Correlación

Este concepto al igual que algunos anteriores abordados, puede ser aplicado en diferentes ámbitos, pero tienen un concepto general que puede ayudar a entender mejor cómo puede ser aplicado, según la Real Academia Española "Correspondencia o relación recíproca entre dos o más cosas o series de cosas; Medida de la tendencia de la evolución de dos variables",

entendiéndose de esta forma como la conexión entre diferentes cosas o temas. (Real Academia Española, 2021)

Costo

El costo es principalmente aplicado en el ámbito comercial y financiero, entendido principalmente como la suma de todos los gastos que requieren el crear un producto o servicio, según Begoña (2006) "el costo se define como el equivalente monetario de los bienes o servicios en el proceso de producción", siendo el concepto de esta forma fácilmente deducible, pero con una complejidad en su aplicación muy extensa y el entendimiento de este es muy importante para las empresas.

Diagnosticar

El concepto de diagnosticar va muy de la mano con el concepto de investigación, ya que en este caso es necesario antes de realizar un diagnóstico haber indagado sobre una información previa, es por esto que según Martínez (1998:22), el diagnóstico "es la conclusión del estudio de la investigación de una realidad, expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada".

Digitalización

Cleveland (2001), estableció que la digitalización es la "conversión de cualquier medio fijo o análogo - libros, artículos de revistas, fotos, pinturas, microformas - en formato electrónico mediante el empleo de un scanner" cabe resaltar que esto fue establecido por Cleveland en el año 2001, hasta entonces la tecnología ha avanzado a un gran nivel, y ya esto no solamente aplicada realizado a través de un scanner, sino también podría indicarse que equivale a toda información

externa, transformada a información digital, la cual permita ser consultada y/o editada acorde a las necesidades de un individuo u organización.

Gerencia

Cuando se habla de gerencia, se relaciona directamente a un individuo el cuál ejerce un cargo de gerente u otro cargo administrativo en una organización, pero lejos de la realidad es una práctica que este mismo individuo no necesariamente cumple, según Megginson (2001) la gerencia se puede definir como "el poder trabajar con personas para determinar, interpretar y alcanzar los objetivos organizacionales, desempeñando las funciones de planeación, organización, dirección y control" también indica que ser gerente "significa utilizar los recursos en forma eficaz y eficiente para alcanzar las metas de la organización".

Gestión

El concepto de gestión es aplicable no solo en la parte administrativa, este puede ser aplicado en cualquier acción que requiera una responsabilidad asumida en los procesos de esta misma acción, según Robbins y Coulter (2005) "la gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas, y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión". Otro autor que es posible encontrar es Hitt (2006) quien lo define como "el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Emailing

Al abordar este concepto se debe de tener en cuenta que su aplicación es muy específica, ya que solamente es abordada en las telecomunicaciones a través de correos electrónicos, y principalmente aplicable a organizaciones que utilizan esta herramienta como canal de comunicación hacia sus clientes, según (Salesforce, 2020), empresa estadounidense de software bajo demanda, "El Emailing, o email marketing, es una herramienta para comunicarse digitalmente con leads y clientes a través del envío masivo de correos electrónicos a una base de contactos".

Número virtual DID

Igual que en el concepto anterior este se aplica a las telecomunicaciones, principalmente a las que se realizan por medio de llamadas telefónicas, un número virtual es una numeración internacional que permite su conexión ante diferentes herramientas también virtuales para mejorar la experiencia de las comunicaciones, según (3CX, 2016), software libre de código abierto, "DID significa Direct Inward Dialing, es una funcionalidad ofrecida por las compañías telefónicas para usar con los sistemas PBX de sus clientes, en donde la compañía asigna un rango de números asociados con una o más líneas telefónicas".

Optimización

La optimización es aplicable a todo proceso que se pueda considerar mejorable para que cumpla su objetivo final de una manera más rápida y eficiente, ahorrando tiempo y recursos que se requieran para el cumplimiento de este, el ideal de optimizar principalmente es ahorrar, ya que de esta manera estos recursos pueden ser utilizados en nuevos procesos, según Ferrero y Chiotti,

"se puede definir como optimización al proceso de seleccionar, aquella que mejor satisfaga los objetivos propuestos".

PBX Virtual

Principalmente aplicado el concepto en las comunicaciones a través de redes Voip, según (Cisco, 2015) "Un PBX (Private Branch Exchange, central telefónica privada) virtual es un sistema telefónico empresarial basado en la nube diseñado para reemplazar a los PBX tradicionales que requieren hardware local y conectividad de teléfono fijo." Es decir se entiende por un servicio virtual que convirtió las funcionalidades de un equipo físico PBX utilizado principalmente en las empresas para dejar registros de las llamadas tanto salientes como entrantes, también con la posibilidad de al llamar a la empresa ser recibido con una grabación que da la posibilidad de seleccionar una de varias opciones para ser atendido en un área respectiva.

Procedimiento

Procedimiento no siempre es aplicado al momento de querer desempeñar una actividad, pero es muy necesario para poder ser analizado y así disminuir los pasos para el desarrollo de dicha actividad, permitiendo que esta sea eficiente; según Prieto (1997) "Son una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente." También indica que son los diferentes modos de ejecutar una operación y que puede ser desarrollada de diferentes maneras.

Proceso administrativo

Este concepto es aplicado directamente en las operaciones de las organizaciones, considerado uno de los conceptos con más aportes a lo largo de un siglo y que marcó la diferencia en su época, y aún en la actualidad es aplicado junto a otros métodos que también han sido importantes tanto en la administración clásica como la moderna, teniendo en cuenta el concepto de uno de los padres de la administración, según (Fayol, 1979) "El proceso administrativo es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar" que a su vez cada uno de estos elementos puede ser desglosado en un sin fin de otros conceptos aplicados.

Proyectar

La proyección es un concepto que abarca más de un tema, desde un ámbito financiero administrativo, hasta algo personal y/o social, pero su importancia radica en la posibilidad de intentar predecir el futuro, o en el ámbito administrativo de definir las metas que se tienen en un mediano y largo plazo, la (Real Academia Española, 2021) indica que es "Idear, trazar o proponer el plan y los medios para la ejecución de algo", considerándose así como la acción de idear un plan para alcanzar un objetivo a futuro, e indicar lo necesario para el alcance de este.

Retroalimentación

La retroalimentación se puede considerar principalmente como una acción de tipo educativo, en donde se imparte a un individuo que se encontraba en un proceso de aprendizaje, también este puede ser autoaplicado, en donde el mismo individuo a través de una reflexión es posible comprender su proceso de aprendizaje, aunque este es realizado en la mayoría de casos por un tercero, según Wiggings (1993) "Se considera como retroalimentación aquella clase de

información que proporciona el estudiante conocimientos directos que puede utilizar tanto en su desempeño actual como en el esperado"

Servicio

Cuando se habla de servicio se podría tener como sinónimo, atención al cliente, ya que este se correlaciona en gran parte con la forma en la que una empresa trata a sus usuarios, y a su vez esta va ligada al concepto de una actividad que es ofrecida a un grupo de personas que no es brindado de manera física. Según Kotler (2006) un servicio es "Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer".

Sistematización

Para entender este concepto y su aplicabilidad es necesario comprender su significado a través de un estudio del tema, según (Jara, 2018) "La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo". Es decir que a partir de una o más experiencias, se desglosa una interpretación total de ésta, de forma tal que al final se comprenda el resultado de los conocimientos.

SMS

De las siglas en inglés Short Message Service (Servicio de Mensaje Corto), es un servicio aplicado por los operadores telefónicos que permite el ingreso de una comunicación corta a través de texto que es recibido por la mayoría de celulares sean de tipo Smartphone o no, según (Auronix, 2021) "Este término se refiere a los mensajes de texto que se envían de un teléfono

móvil a otro, siendo una forma rápida de enviar un recado corto a alguien". Este servicio de comunicación es aún muy utilizado, pero ha sido desplazado por otros tipos de comunicaciones como las redes sociales.

Telecomunicación

Este concepto es fácil de entender, ya que en su pronunciación indica que su derivación es de las comunicaciones, y una comunicación es transmitir información de un individuo a otro u otros, pero a través de un medio a distancia, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (1993) "Toda emisión, transmisión y recepción de signos, señales, escritos e imágenes, sonidos e informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos". Es importante tener en cuenta que este término, aunque muy acertado, fue indicado en una época donde recién iniciaba el auge tecnológico, y en la actualidad el internet ha facilitado en gran medida las telecomunicaciones.

Telefonía VOIP

La telefonía VOIP se ha encontrado en auge desde la existencia del internet, ya que este se maneja a través de un protocolo de red, el cuál es codificado para ser escuchado como si fuese una llamada analógica, según (3CX, 2016) "VOIP es un acrónimo de Voz sobre Protocolo de Internet (Voice Over Internet Protocol), el cual por sí mismo significa voz a través de internet. Es una tecnología que proporciona la comunicación de voz y sesiones multimedia (tales como video) sobre protocolo de Internet (IP)", aunque es una tecnología muy reciente, ha sido desplazada por las comunicaciones a través de redes sociales, las cuales utilizan una tecnología

similar, actualmente la Telefonía VOIP es implementada principalmente en empresas y Call centers, para ahorro de costos.

Marco legal

Para la elaboración de un sistema de digitalización de los procesos de una organización enfocada a brindar servicios de telecomunicaciones empresariales, es necesario tener en cuenta las siguientes normas y leyes:

La **Resolución 5050 de 2016** de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por su acrónimo CRC, en donde se afirma que este ente es el encargado de regular los mercados de

comunicaciones bajo criterios de mejora normativa para proteger los derechos de la ciudadanía, promover la competencia, la inversión, la calidad de los servicios y el pluralismo informativo. Son una entidad que regula todos los servicios de telecomunicaciones en Colombia, quienes se encargan de que a los habitantes se les acate sus leyes en este ámbito.

Título II. Medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Capítulo 1. Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones en la **sección 1**. Sobre las disposiciones generales se establecen aspectos como:

Calidad. Artículo 2.1.1.2.1. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación.

Información. Artículo 2.1.1.2.1. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío.

Digitalización. Artículo 2.1.1.2.1. Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir en todo momento a la línea de atención telefónica.

En la ley estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Título I. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías

constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Título II. Principios rectores

Artículo 4°. *Principios para el Tratamiento de datos personales.* En este artículo se disponen los siguientes principios

e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Metodología de la Investigación

Para esta investigación se utilizó un tipo de investigación descriptiva y documental, teniendo en cuenta que en primera instancia se busca establecer la consolidación y digitalización de los procesos de las áreas de Servicio al cliente, Comercial, Soporte Técnico y Gerencial de la empresa Colombiared Telefonía IP SAS, a través del análisis de la información que se obtenga en la indagación. Según Tamayo y Tamayo (2004), la investigación descriptiva se constituye en la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente (p.35).

Es documental, partiendo de que fueron las fuentes de información para llevar a cabo esta investigación en la empresa Colombiared Telefonía IP SAS. Este tipo de investigación se constituye en el análisis de la información escrita sobre un determinado tema, en aras de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio (Bernal C., 2010, pág. 111).

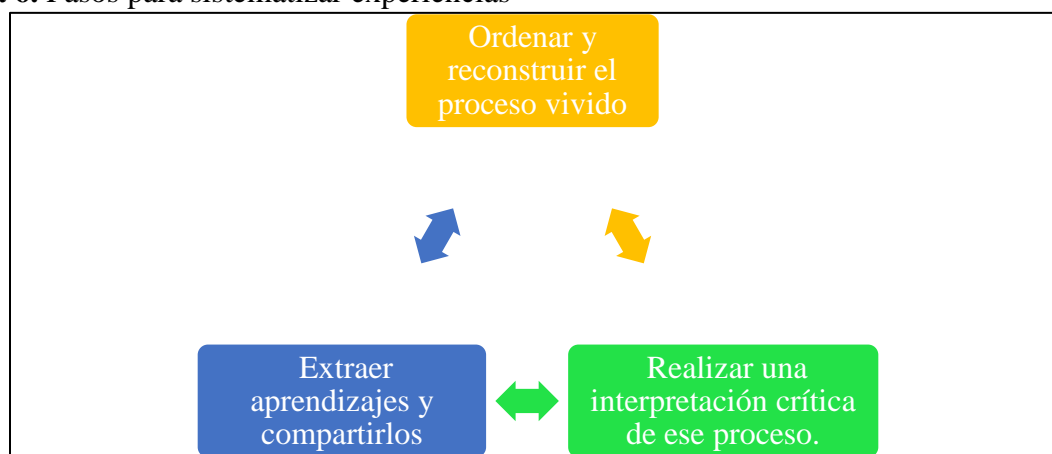
Asimismo, el enfoque de esta investigación será cualitativo, partiendo de que será necesario recolectar información cualitativa a través de un instrumento el cual permita, realizar el diagnóstico de los procedimientos que se están implementando en las áreas de la organización, para posteriormente analizarla y poder proponer soluciones. Según Hernández y Mendoza (2018), proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, además de flexible (p.51).

Para realizar la presente sistematización de aprendizaje de prácticas profesionales se tomó en cuenta el aporte de Jara (2020), quien mencionó que la sistematización es aquella

interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora (p.4).

A su vez, se requieren condiciones personales, que permitan realizar análisis y síntesis, que garantice rigurosidad en el manejo de las informaciones y capacidad de abstracción en quienes la van a realizar. Así como condiciones institucionales por parte de la organización que la promueve buscando la coherencia para el trabajo en equipo, ubicándola como una oportunidad de reflexión crítica, de inter-aprendizaje y de construcción de un pensamiento compartido (Jara, 2020, p.6). Este método podría asumir múltiples formas, variantes o modalidades, pero en cualquier sistematización de experiencias es importante realizar los siguientes pasos:

Figura 6. Pasos para sistematizar experiencias



Fuente: Jara (2020)

Patiendo del aporte de Jara, es importante que dentro de esta investigación se formule un objetivo para la sistematización, procurando tener claridad del punto de partida y del desarrollo

secuencial del proceso de reconstrucción de la experiencia. Jara (2020), plantea algunos objetivos por los cuales el investigador se podría encaminar, haciendo énfasis en este estudio, el propósito que se debería considerar sería “contribuir a la reflexión teórica con conocimientos surgidos directamente de las experiencias. Esto permite aportar un primer nivel de teorización que ayude a vincular la práctica con la teoría” (p.5)

Sistematiza las experiencias es importante, si se tiene en cuenta que esta puede contribuir de manera directa a la transformación de las mismas prácticas que se sistematizan, en la medida que posibilita una toma de distancia crítica sobre ellas y que permite un análisis e interpretación conceptual desde ellas (Expósito & González, 2017).

Muestra

La muestra de esta investigación se determinó se forma no probabilística por conveniencia, ya que la información se obtuvo a través de datos de la empresa, trazabilidad y la entrevista aplicada al señor Robinson Ramírez quien es el Gerente y Representante Legal de la empresa Colombiared telefonía IP SAS, debido a que se consideró que este proceso mejorará el sistema, pero para esta investigación no se tuvo en cuenta la opinión de los clientes. En las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores (Hernández y Mendoza, 2018, p.236).

Técnicas para la recuperación y análisis de la experiencia

Entrevista. Para esta investigación se diseñará una entrevista estructurada, ya que se pretende ser muy preciso a la hora de preguntar, considerando que el entrevistado no cuenta con

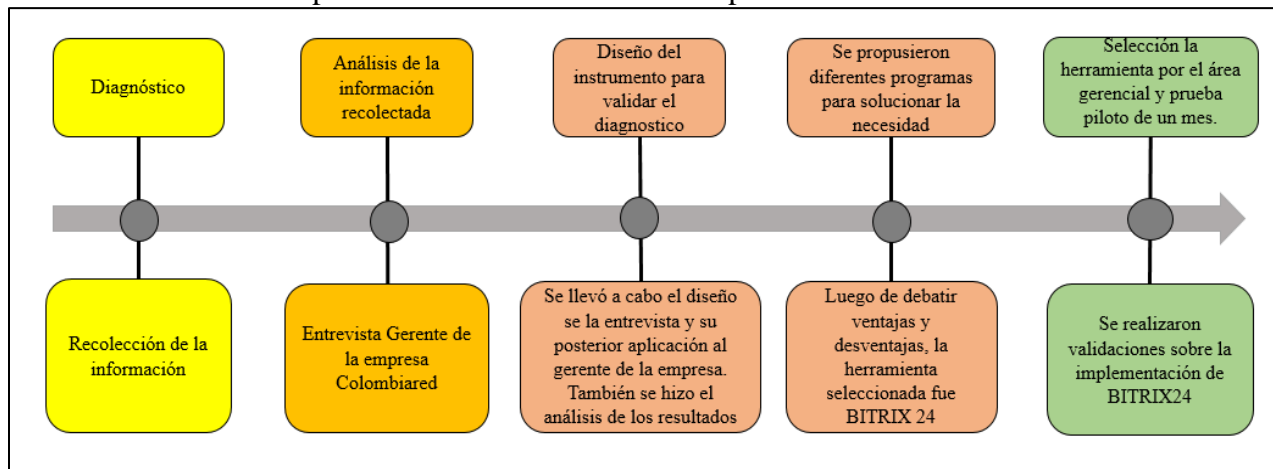
mucho tiempo para responder las preguntas. Esta entrevista será aplicada al señor Robinson Ramírez, con la finalidad de obtener información de primera mano para el beneficio de este estudio. Según Ander-Egg (1995), esta técnica consiste en una interacción entre dos individuos o más en la cual uno es entrevistador y los otros los entrevistados, estas personas dialogan con arreglo a un esquema previamente estructurado acerca de un problema. Por lo general esta entrevista tiene un propósito profesional (p. 25). Jara (2020), también afirmó que algunas de las fuentes de información que se podrían utilizar para obtener la información podrían ser a través de entrevistas, búsqueda documental, revisión de archivos, etc. (p.9).

Observación. A través de este método, fue posible observar la necesidad que se presenta en la empresa Colombiared Telefonía IP SAS en cuanto al servicio al cliente mediante registros que se generan en las diferentes áreas de la empresa Colombiared. Esta técnica se constituye en la observación atenta sobre el fenómeno de estudio, para tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos (Díaz, 2011, p.18).

Reconstrucción de la experiencia

En el desarrollo de esta experiencia se realizaron diversas actividades que conllevaron a cumplir el objetivo general de esta experiencia. Según Jara (2020), se constituye en hacer una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo en la experiencia, tal como sucedió, normalmente de forma cronológica, de acuerdo con el período delimitado. Esta a su vez, permite tener una visión global de los principales acontecimientos que ocurrieron en el período. A través de esto es posible identificar los momentos significativos, las principales opciones realizadas, los cambios que fueron marcando el ritmo del proceso y llegar a ubicar las etapas que siguió el proceso de la experiencia. Para desarrollar este proceso se podría utilizar técnicas gráficas como líneas de tiempo o narrativas (p. 10). Las actividades se realizaron de manera cronológica tal y como se observa en la siguiente gráfica:

Tabla 1. Línea de Tiempo de la Reconstrucción de la experiencia



Fuente: Elaboración Propia (2022)

La realización de este plan de mejora se llevó a cabo partiendo de la acción de observar e identificar la problemática de estudio, para ello fue indispensable realizar un análisis de los registros en donde se determinó el diagnóstico sobre la necesidad que se presentaban y que

afectaban directamente el servicio al cliente. Asimismo, se procedió a formular la investigación, por lo que los hallazgos que se hallaron a través de la observación fueron sometidos a la presente sistematización de experiencias.

Por otro lado, fue importante validar dichos hallazgos con la opinión del gerente de la empresa a través de la aplicación de una entrevista semiestructurada, la cual permitió diagnosticar la necesidad planteada a partir de la opinión del entrevistado. Se pudo llegar a esta conclusión luego de poder realizar el análisis de los resultados, por lo que fue posible plantear algunas soluciones alineadas a satisfacer dicha necesidad. Posteriormente la recolección de la información como parte principal del diagnóstico, permitió conocer donde se presentaban las principales fallas del proceso. Fue así como se llevó a cabo la realización de los mapas de procesos, buscando darle formalidad a la gestión organizacional de la empresa Colombiared Telefonía IP SAS. Durante este proceso, fue fundamental contar con la herramienta **Bitrix24**, el cual es un escenario de trabajo correlacionado que maneja varios aspectos de operaciones diarias y tareas. CRM, Project Management & una Plataforma de Colaboración para la gestión empresarial. Esta herramienta fue seleccionada luego de haber sometida otras a prueba, donde sus características se adaptaron perfectamente a la necesidad de la empresa. Asimismo, se definió todo el proceso de edición y adaptación de funciones acorde a la empresa y hacerle control y evaluación.

Cronograma de Actividades

Tabla 2. Cronograma de Actividades

Fases	Actividades	Febrero (2021)			Feb- Mar (2021)			Marzo (2021)			Abril (2021)		Abr-May (2021)	
		8		22	24		5	6		17	8	24	26	14
Diagnóstico y Recopilación de la información	Asistencias a funciones administrativas													
	Generación de reportes CRM													
Análisis de la información recolectada	Informe de herramientas a implementar													
Análisis interno de la Gestión de procesos	Reporte de implementación de la herramienta para la gestión interna													
	Gestión de la capacitación sobre la implementación del sistema BITRIX 24													
Implementación de prueba para el sistema BITRIX 24	Conferencia partner de aplicación													
	Asistencia funciones administrativas del desarrollo de mapas de procesos													
Evaluación de implementación de BITRIX 24	Control sobre la implementación del nuevo proceso													
	Evaluación de la nueva implementación de BITRIX 24													

Fuente: Elaboración Propia (2022)

Análisis crítico de la experiencia

Para llevar a cabo esta propuesta de investigación fue necesario realizar una serie de pasos secuenciales que permitieran llevar a cabo la sistematización de la experiencia, para ello fue fundamental partir del diagnóstico sobre la necesidad que se estaba presentando en la empresa Colombiared Telefonía IP. Fue importante iniciar a recolectar la información, verificando cual era la problemática que se estaba presentando en la empresa en cuanto a las múltiples quejas que estaban presentando los clientes, por largos tiempos de espera para ser atendidos o la información nula que recibían por parte de los asesores y que generaba el descontento de los clientes y que estos a su vez se retirarían de la empresa. Es importante mencionar que toda la información que se recolectó se hizo de una forma empírica, ya que no habían datos estadísticos, la información fue netamente cualitativa y se halló a través de la observación y los comentarios sobre las quejas de los clientes en las múltiples áreas que componen la empresa (soporte técnico, comercial, gerencia, por mencionar algunas).

Desde mi punto de vista, el acceso a la información es muy sesgado, ya que no hay registros físicos sobre las no conformidades de los clientes que permitan trabajar un plan de acción que contribuya a la mejora continua. En ese orden de ideas, acceder a la información solo fue posible a través de la observación o la escucha, lo cual fue fundamental para formular la hipótesis de investigación. Es relevante que las empresas que tienen un potencial de crecimiento como Colombiared, trabajen con herramientas que no tienen ningún costo y que podrían ayudar a registrar los requerimientos o quejas del cliente para poder trabajarlos y plantear un ciclo de mejora continua en función del crecimiento de la empresa.

Se podría mencionar que es importante que se trabaje sobre la estrategia empresarial, ya que la razón de ser de una empresa son precisamente sus clientes, por lo que desde mi

perspectiva, se deberían orientar esfuerzos a satisfacer completamente sus necesidades, no solo desde la preventa, por el contrario establecer un sistema en donde el cliente, reciba un servicio, adquiriera una solución a través de la experiencia de ventas y se sienta seguro con el servicio postventa.

Asimismo, se procedió a realizar un análisis de toda esta información que permitiera formular la pregunta de la investigación, por ende de este análisis surgió como resultado que en la empresa Colombiared Telefonía IP, se estaba presentando una sincronización nula en sus procesos, ya que perseguían objetivos distintos y no se notaba el trabajo en equipo; lo que impactaba directamente en la fidelización del cliente, ya que este demoraba más tiempo en volver a visitar la empresa, ya que se debía reconfirmar la información de lo que este necesitaba con las distintas áreas a causa de la no comunicación estratégica interna en la empresa, esto generaba malestares en los clientes a tal punto de desistir de los servicios que la empresa.

La empresa Colombiared Telefonía IP, no tenía una estructura organizacional definida, por lo que se podría decir que era una de las principales causas de la falta de comunicación o sincronización interna que daba como resultado una mala atención al cliente. La no determinación de roles y comunicación interna dentro de la empresa, repercutieron en la satisfacción al cliente, esto sin duda desde mi rol lo veía como un riesgo que puede crecer a través de múltiples factores, como por ejemplo la retirada masiva de los clientes y la reputación negativa que tendría la empresa a través de la mala recomendación de los clientes. Asimismo, la empresa debe tener en cuenta que la comunicación organizacional, tiene un impacto positivo en lo que comprende la gestión empresarial, ya que esta permite promover la generación de estrategias que contribuyen a una mayor productividad, calidad, y trabajo en equipo.

A partir de los hallazgos mencionados en el diagnóstico que se realizó, se procedió a buscar posibles soluciones que permitieran optimizar la sincronización interna de los procesos a través del uso de la tecnología, buscando establecer una comunicación más precisa y la búsqueda del cumplimiento de los objetivos empresariales a través del trabajo en equipo definiendo las funciones de cada área de la empresa, omitiendo también procedimientos obsoletos.

Posteriormente, se estudiaron múltiples sistemas de información que ofrecían soluciones precisas a la necesidad que se planteó. Sin embargo, fue necesario estudiar las ventajas y desventajas de cada programa para hallar el que más se adecuara a la necesidad de la empresa. Se presentaron los diferentes programas a la gerencia evaluando el costo-beneficio para la empresa, hasta que se pudo determinar que el programa que más se adapta a la satisfacción de la necesidad es Bitrix24, el cual se constituye en un espacio de trabajo unido que maneja los numerosos aspectos de operaciones diarias y tareas. CRM, Project Management & una Plataforma de Colaboración para su gestión empresarial.

Este programa se sometió a una prueba gratuita que tuvo una duración de un mes, en el cual se midió cómo funcionaba en la empresa como los parámetros más básicos, sin embargo, es importante mencionar que este programa tiene un software y capacidad bastante amplia. En este lapso de prueba, se realizó una comparación empírica de cómo funcionaba el proceso interno de la empresa antes de implementar el programa y luego de implementarlo. Los resultados mostraron que el programa Bitrix24, era el más adecuado para cubrir y optimizar los procesos empresariales de la empresa Colombiared Telefonía IP.

La implementación del sistema de información Bitrix24, se mostró como la opción más eficiente en cuanto a costos y beneficios se refiere. Sin embargo, la empresa carece no solo de mejoras tecnológicas, ya que la tecnología se evidencia solo como una herramienta, más

importante es la gestión estratégica de la organización, ya que esta es la que al final va permitir que haya una estructura organizacional definida, y que haya metas y objetivos que perseguir en equipo, considerando que en la actualidad el mercado es cada vez más competitivo, es esencial que la gerencia de Colombiared, esté equipada con información, para que se posibilite la toma de decisiones asertivas para el futuro de la empresa.

Una vez se realizó la compra del sistema de información, se procedió a automatizar los procesos a través de Bitrix24, a fin de cambiar la cultura de trabajo. Posteriormente se procedió a realizar múltiples controles sobre esta implementación, para verificar el funcionamiento óptimo de los procesos, a su vez se evaluaron los resultados que se obtuvieron con esta nueva forma de trabajo que en la actualidad todavía se están procurando nuevos procesos y controles sobre los ya establecidos, considerando que esta empresa viene presentando un crecimiento positivo en el mercado de telecomunicaciones.

Por lo anterior, es importante que el talento humano que compone la organización, tenga presente la visión y la misión de la empresa con los clientes, para que cada acción que se realice internamente conlleve a su plena satisfacción. Si bien es cierto que con esta implementación, se mejorarán algunos procesos, la realidad es que la empresa debe trabajar más en la gestión organizacional, que lidere el talento humano a cumplir los objetivos empresariales.

Asimismo, la planificación empresarial es fundamental para reducir las amenazas que se están presentando, ya que considero que no se está teniendo en cuenta la expansión de la empresa, y que esto conlleva a aumentar el recurso humano y los recursos para la actividad empresarial. Tener en cuenta este aspecto refiere a prospectar el futuro de Colombiared en el mercado, ya que esto guarda relación directa con las acciones que la empresa tiene por cumplir, en orden cronológico y en avance continuo.

Conclusiones

En conclusión, se pudo diagnosticar los procedimientos que se están implementando en las diferentes áreas de la organización con la finalidad de conocer que procedimiento está afectando el servicio, se evidenció que la empresa recibía a diario múltiples quejas y reclamos a causa del mal servicio prestado por la empresa, el diagnóstico dejó ver que la empresa está inmersa en un crecimiento desmedido, que ocasiona que los procesos empresariales sea insuficientes para responder a la demanda masiva de los clientes, lo que conllevaba a que se prestara un mal servicio.

Se pudo evidenciar que las empresas pequeñas por naturaleza se resisten a los cambios y aún más cuando se trata de crecimiento empresarial y de inversión, lo que muchas veces podría conllevar a la quiebra a las organizaciones, ya que el mal servicio ocasiona el retiro de los clientes que al final son quienes demandan los productos o servicios. Asimismo, la comunicación interna de la empresa representa un factor principal dentro de la gestión organizacional, ya que esta es la que permite que los problemas dentro de la empresa se comuniquen y lleguen al área que se especializa en darle solución.

De la misma forma, se observó la necesidad de contar con un área de gestión de procesos, que permita validar y dar seguridad de que los procesos y la comunicación empresarial se lleven de la mejor manera posible. Este punto de diagnóstico permitió ver que la investigación dentro de las organizaciones es importante, ya que estas permiten identificar las necesidades, problemáticas o restricciones dentro de la misma, y a su vez, poder proponer mejoras factibles y viables para la organización.

Posteriormente, se pudo llegar a la conclusión a través del análisis hecho de la información recolectada en el diagnóstico para poder llevar a cabo diferentes propuestas acordes

a la solución necesaria de esta problemática, y posteriormente que esta pudiera ser aprobada por el área gerencial, la prueba de costo – beneficio a la que se sometieron las opciones, mostró que la empresa desde el area gerencial tiene la capacidad de evaluar diferentes situaciones de forma democrática con sus colaboradores y teniendo en cuenta siempre el beneficio de la empresa. El análisis previo de la información dio como resultado la necesidad de este sistema de información, no obstante, al estar la información en la empresa tan sesgada, no se pudo adentrar más a la problemática principal, esto querría decir que si se hace un estudio a fondo de todos los procesos que actualmente comprende la empresa Colombiared, seguramente se podría diseñar un plan de acción más amplio, con relación al crecimiento de la empresa.

En este punto, también se halló que Bitrix24, al ser un software tan versátil, se ha ido adaptando a la necesidad de la empresa, que principalmente consistía en organizar el trabajo del equipo de trabajo, multiplicar las ventas de Colombiared, a través de la óptima gestión de ventas. Lo más importante es que al contar la con este sistema, se cuenta con una capacidad muy amplia, ya que esta es muy útil para las pequeñas y medianas empresas utilizando la intranet como herramienta de gestión, su versatilidad se caracteriza en el trabajo colaborativo y la comunicación, que son factores fundamentales dentro de la necesidad que presenta la empresa. Además de que satisface una de las necesidades internas como son los registros de información seguros en repositorios centralizado bien protegidos.

Por último, se concluyó que la implementación de la propuesta de solución a través de Bitrix24 estuvo acorde con los factores como precio, facilidad de uso y adaptabilidad, seleccionada por el área gerencial, fue la opción adecuada, ya que la prueba piloto de un mes, permitió conocer que el aporte que se está dando a la empresa a través de este software es

estratégico y beneficioso, no solo a nivel empresarial sino para los colaboradores puntualmente, ya que esto facilita mucho más sus funciones y optimiza la comunicación interna.

Finalmente, esta experiencia me permitió a partir de estos objetivos específico, cumplir con el propósito, que era a través de Bitrix24, lograr establecer la consolidación y digitalización de los procesos de las áreas de Servicio al cliente, Comercial, Soporte Técnico y Gerencial con la finalidad de estandarizar los procedimientos enfocados hacia mejoramiento del servicio al cliente, aunque aún no se ha terminado el proceso de implementación, lo cierto es que el sistema ha tenido una acogida excelente, teniendo en cuenta que la prueba piloto que se realizó, mostró resultado positivos a partir de temas puntuales como la comunicación interna y el manejo de información sobre las necesidad del cliente.

Bibliografía

- Rivera Rodríguez, H. (2010). *Éxito, fracaso y entrepreneurship*. Bogotá: Universidad del Rosario, Facultad de Administración.
- 3CX. (2016). *www.3cx.es*. Obtenido de *www.3cx.es*: <https://www.3cx.es/voip-sip/did/>
- Ace Project. (1998). *www.aceproject.org*. Obtenido de *www.aceproject.org*: <https://aceproject.org/ace-es/topics/et/etc/etc07>
- Aguilar Meraz, A. (1997). *ISO 9004 - 2 Como lograr la certificación en la FIME*. Nuevo León.
- Ander-Egg E. (1995). *Técnicas de investigación social 24. Edición*. Buenos Aires: Editorial Lumen.
- Auronix. (2021). *www.auronix.com*. Obtenido de *www.auronix.com*: <https://www.auronix.com/recursos/que-es-el-sms>
- Belén Rivera, A., Rojas, L., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). *La Comunicación como Herramienta de Gestión Organizacional*. Maracaibo.
- Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación Tercera Edición*. Colombia: Editorial Pearson.
- Cisco. (2015). *www.cisco.com*. Obtenido de *www.cisco.com*: https://www.cisco.com/c/es_mx/solutions/small-business/resource-center/collaboration/what-is-a-virtual-pbx.html#~ventajas-de-un-pbx-virtual
- Colmenares de, L., Da Costa Rivas, M., Hernández Paredes, P., & Castro Araujo, C. (2018). *Demanda laboral en el ejercicio*. Trujillo, Venezuela.
- Colombiared Telefonía IP SAS. (2020). *www.colombiared.com.co/*. Obtenido de *www.colombiared.com.co/*: <https://colombiared.com.co/>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2022). *www.normograma.info*. Obtenido de *www.normograma.info*: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm
- Congreso de Colombia. (2012). *www.funcionpublica.gov.co*. Obtenido de *www.funcionpublica.gov.co*: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Cornejo Ramírez, E. (1992). *La importancia de la organización en la administración*.
- Cornejo Ramirez, E. (1992). *La importancia de la organización en la Administración (Primera parte)*.
- Díaz L. (2011). *La Observación Apoyo Didáctico*. Colombia: Facultad de Psicología de la UNAM.
- Expósito D. & González J. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. *Revista Gaceta Médica Espirituana vol.19 no.2 Sancti Spíritus may.-ago.*
- Fayol, H. (1979). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: Ateneo.
- Gómez, F. (1993). *Sistema y Procedimiento Administrativo*. Caracas: Editorial Frigor.
- Hernández R. & Mendoza C. (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill.
- Jara O. (2020). *Orientaciones Teórico-Práctica para la sistematización de experiencias*. Obtenido de Director General del Centro de Estudios y Publicaciones Alforj: <https://bit.ly/3tV2zZA>

- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogotá: Cinde.
- Real Academia Española. (2021). *www.dle.rae.es*. Obtenido de *www.dle.rae.es*: <https://dle.rae.es>
- Salesforce. (2020). *www.salesforce.com*. Obtenido de *www.salesforce.com*: <https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/05/emailing-que-es.html>
- Secretaria de relaciones exteriores, Dirección general de programación organización y presupuesto. (2004). *Guia técnica para la elaboración de manuales de procedimiento*. Mexico.
- Tamayo y Tamayo M. (2004). *Proceso de Investigación Científica*. México: Limusa D.F. México.
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica (4ta edición)*. México: Limusa Noriega Editores.
- Zendesk. (2007). *www.zendesk.com.mx*. Obtenido de *www.zendesk.com.mx*: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-call-center/>