



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Práctica y Pasantía.**

**Informe Práctica empresarial en MUMMA**

Corporación Universitaria Remington.  
Ciencias Empresariales.  
Tecnología en Gestión Empresarial y Financiera.

Greysy Stefannia López Daza.  
Manuela Correa Gil.  
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.  
2024.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada .....	5
Objetivos.....	13
Metodología .....	7
Resultados.....	8
Conclusiones.....	11
Referencias.....	21

## **Resumen**

El trabajo de grado aborda la optimización de los procesos comunicativos de la empresa MUMA mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). MUMA, empresa fundada en 1950 en Medellín, se dedica al desarrollo de soluciones de mobiliario que promueven el bienestar y la productividad de sus clientes.

En el área de prácticas, MUMA se enfoca en resolver problemas internos y externos, así como coordinar proyectos para empresas de telecomunicaciones. Los competidores directos incluyen Ergonomus, Industrias Cruz Centro y Muebles de Oficina Medina, entre otros.

El trabajo propone diagnosticar oportunidades de mejora en los procesos de comunicación, diseñar propuestas de optimización con el uso de TIC e implementar un plan de mejoramiento basado en estas tecnologías.

Los resultados muestran que la implementación de un programa de capacitación en habilidades digitales y la introducción de un bot de servicio al cliente han mejorado la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Las lecciones aprendidas destacan la importancia de la comunicación transparente y la colaboración interdepartamental. Los próximos pasos incluyen continuar refinando el chatbot AI y expandir el programa de capacitación a toda la empresa

## **Palabras clave**

Comunicación, Innovación, Eficiencia, Tecnología, Experiencia del cliente

**Problemática abordada en la práctica o pasantía**

Muma comenzó en el año 1950 en la ciudad de Medellín con el nombre de Manufactura Muñoz, quien lo fundó fue Hernando Muñoz. Él estudió hasta quinto de primaria en Bello Antioquia. Fue una persona que, por falta de recursos, comenzó a trabajar desde muy joven. Trabajó en el Ospina como jefe de taller durante 6 meses aproximadamente, una empresa o fábrica de muebles y pinturas muy conocida en Colombia, donde se interesó por el tema con un socio que tenía los recursos económicos para invertir con otro amigo y empezar con el negocio en un taller donde se producían pupitres. Logró comprar, luego de 15 años, la sociedad y ser el único dueño y fundador (Muma s.f).

Al revisar el direccionamiento estratégico de la organización se encuentra que MUMA establece como misión potenciar los espacios de sus clientes mediante el desarrollo y la entrega de soluciones inteligentes de mobiliario que fomentan el bienestar y la productividad (Muma s.f).

La visión declara que la organización se enfocará en el cliente y generará valor para sus grupos de interés. Estará respaldada por un equipo humano creativo y efectivo, destacándose en el mercado por la inteligencia de sus soluciones de mobiliario y el impacto positivo que estas tienen en el bienestar y la productividad. Dentro de sus valores se encuentran los siguientes:

- Muma SAS se destaca por su capacidad para lograr resultados con precisión y eficiencia. Cumple con los objetivos establecidos de manera efectiva.
- Muma SAS fomenta la originalidad y la innovación. Encuentra soluciones únicas a los problemas y piensa más allá de lo convencional.
- Muma SAS es consistente y cumple con las expectativas. Es alguien en quien se puede confiar para cumplir compromisos y responsabilidades.
- Muma SAS posee información, habilidades y experiencia en su área específica. Esto le permite tomar decisiones informadas y resolver problemas.

- Muma SAS colabora efectivamente con otros para lograr objetivos comunes. Se comunica, coopera y contribuye dentro de un grupo.
- Muma SAS se dedica a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Brinda un servicio excepcional y mantiene una actitud positiva hacia quienes utilizan sus productos o servicios.
- Muma SAS considera el impacto de sus acciones en la sociedad y el medio ambiente. Tiene conciencia de su papel en la comunidad y adopta prácticas sostenibles.

- Efectividad.
- Creatividad.
- Confiabilidad.
- Conocimiento.
- Trabajo en equipo.
- Devoción por el cliente.
- Responsabilidad social y ambiental, (Muma, s.f).

Muma SAS es una empresa multilatina con una sólida presencia en Norte, Centro, Suramérica y el Caribe. A lo largo de su trayectoria, ha evolucionado desde ser un fabricante de mobiliario hasta convertirse en un desarrollador y potenciador de espacios productivos y sostenibles. Sus operaciones directas abarcan las 8 principales ciudades colombianas, y cuenta con representantes en otras regiones. Además, su alcance se extiende a nivel internacional, cubriendo más de 20 países durante más de 20 años (Muma s.f).

Muma SAS se destaca por su compromiso con la innovación, la sostenibilidad y la creación de entornos funcionales que impulsan la productividad. Su enfoque en la calidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente la convierte en una empresa confiable y orientada al éxito (Muma s.f).

### **Área del desarrollo de prácticas**

En el área de servicio al cliente, Muma se dedica a la resolución de problemas tanto internos como externos. Internamente, brindan apoyo en diversas áreas, mientras que

externamente, se ocupan de las reclamaciones y dudas de los clientes relacionados con los productos, compras y entregas.

En la coordinación de proyectos para empresas de telecomunicaciones, Muma desempeña un papel crucial. Se encarga de asegurar que los implementos de trabajo mobiliario estén en su lugar y listos para su uso. Además, realizan encuestas de satisfacción para evaluar la calidad del servicio que brindan a los clientes.

Las responsabilidades asignadas por el líder en el área incluyen la redacción de comunicados dirigidos a clientes sobre asuntos relacionados con reclamos, información, certificaciones o garantías no procedentes. Además, se encarga de mantener comunicaciones con clientes tanto a través de chat como por llamadas telefónicas, así como de gestionar los avisos de calidad, comúnmente conocidos como garantías. también se encarga de realizar encuestas de satisfacción, redireccionar chats, coordinar despachos de equipos de trabajo a usuarios de empresas de telecomunicaciones, hacer seguimiento y registro de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), y realizar el redireccionamiento oportuno de los correos electrónicos.

Como parte de las responsabilidades, se redactan comunicados escritos dirigidos a diferentes tipos de clientes. Estos comunicados pueden variar desde actualizaciones sobre proyectos en curso hasta información relevante sobre los productos y servicios. El objetivo del área es mantener una comunicación clara y efectiva con los clientes, garantizando que las necesidades sean atendidas de manera eficiente y satisfactoria.

Los competidores directos de Muma es Ergonomus, una empresa enfocada en la fabricación de sillas ergonómicas y descansa pies. Otra competencia es Industrias Cruz

Centro, una empresa dedicada al mobiliario de oficina. También compite con Muebles de Oficina Medina, una empresa especializada en el mobiliario y diseño de oficinas. Además, Kassani es una empresa especializada en el diseño de mobiliario único y atemporal.

Las empresas como Gabriela Matriz, Loft Mobiliario, Muebles Bika, The Blue House y Casanova Mobiliario son entidades dedicadas a la venta de mobiliario para diversas aplicaciones, tanto internas como externas. Estas compañías también se especializan en la realización de proyectos de diseño y creación de espacios, así como en la fabricación de mobiliario

## **Marco referencial**

### **Comunicación organizacional**

Es fundamental para el funcionamiento eficaz de una empresa u organización, ya que facilita la coordinación de tareas, el logro de objetivos, la toma de decisiones, la resolución de problemas, la construcción de relaciones laborales positivas y la creación de un ambiente de trabajo productivo.

Este proceso puede llevarse a cabo a través de una variedad de medios, que incluyen reuniones, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes escritos, carteleras, intranets, redes sociales internas, entre otros. La comunicación organizacional eficaz requiere claridad, transparencia, empatía y una gestión adecuada de los canales de comunicación (Narvaez, M, 2014).

### **Servicio al cliente**

El servicio al cliente es la columna vertebral de toda empresa. Los clientes satisfechos se convierten en clientes leales que gastan dinero y mantienen el negocio en funcionamiento. Las experiencias de los clientes con una empresa les ayudan a formarse una opinión sobre la marca que pueden compartir con otros.

El auge de las redes sociales y los sitios de reseñas hace que sea más fácil aprender más sobre las empresas. Los clientes ahora pueden usar Facebook, Twitter y otras plataformas de redes sociales para hablar sobre sus experiencias y cuán satisfechos estuvieron (o no) (HubSpot, 2023).

### **Gestión Documental**

El proceso y los recursos necesarios para organizar, almacenar, recuperar documentos y automatizar los flujos de trabajo dentro de una organización se conocen como gestión de documentos. Los documentos incluyen contratos, formularios, facturas, solicitudes, información de registro gubernamental y muchos otros registros, y pueden ser en papel o digitales.

En esta lectura encontrará más respuestas sobre qué es la gestión de documentos, así como las principales características de un sistema eficiente y cómo funciona (Honig, J, 2004).

### **Gestión Administrativa**

En la gestión administrativa se utilizan diversos métodos y procedimientos para utilizar de manera más efectiva los recursos humanos, financieros y materiales de los que dispone la organización. El uso de los recursos se dirige de acuerdo con los objetivos de la empresa. En otras palabras, la dirección es responsable de utilizar los recursos de manera coordinada y eficiente. Por lo tanto, todas las funciones están organizadas de tal manera que se pueda dirigir y controlar el procesamiento más adecuado. Estas actividades incluyen planificar, organizar, dirigir, coordinar y monitorear.

Además, la gestión administrativa permite gestionar adecuadamente las tareas, esfuerzos y recursos para prevenir problemas futuros y, sobre todo, lograr resultados favorables para la empresa (Quiroa, M, 2020).

### **PQRSF**

El sistema PQRSF (Solicitudes - Quejas - Demandas - Sugerencias - Felicitaciones) son herramientas que una comunidad/institución suele utilizar para mejorar los servicios o productos que ofrece a la sociedad en su conjunto cuando intenta identificar errores o debilidades. Dependiendo del tipo de solicitudes, quejas, demandas o sugerencias realizadas por el cliente sobre el servicio o producto ofrecido por la comunidad. Por otro

lado, la sección de felicitaciones también interviene en identificar qué factores hacen que el producto o servicio sea más atractivo para el cliente, para que el desarrollo pueda continuar por este camino (Sánchez, E, 2016).

### **Automatización**

La automatización implica el uso de la tecnología para llevar a cabo tareas con una intervención humana mínima, siendo aplicable en una amplia gama de sectores, particularmente aquellos que implican actividades repetitivas. Destaca en áreas como la fabricación, la robótica, la industria automotriz y los sistemas de tecnología de la información (Red Hat ,2023).

### **Chatbots**

En la actualidad, con Internet ampliamente difundido, destacar entre la abrumadora cantidad de información es un desafío. Las empresas buscan canales digitales para interactuar con los usuarios, quienes prefieren este tipo de contacto. Los medios tradicionales como los call center han quedado obsoletos, siendo reemplazados por los chatbots, solución que beneficia tanto a empresas como a consumidores. Aunque populares, los chatbots a menudo son mal comprendidos en cuanto a su funcionamiento y aplicación empresarial. Sin embargo, son herramientas altamente efectivas que ofrecen numerosas ventajas. Explorar el mundo de los chats en vivo con un chatbot va más allá de la simple mensajería automática: es el inicio de una aventura fascinante que transformará la interacción con los clientes. Este artículo proporcionará una visión clara de los chatbots y te convencerá de su importancia una vez que lo hayas leído (Bloo Media, s.f.).

## **Objetivos**

### **General**

Facilitar el uso de la información para los clientes y la organización a través de la optimización de los procesos comunicativos sobre la utilización de las TIC en la empresa MUMA para el año 2024.

### **Específicos**

- Diagnosticar las oportunidades de mejora en el proceso de comunicación para los clientes y la organización de la empresa MUMA para el año 2024.
- Diseñar una propuesta de optimización para la gestión de la información utilizando las TIC en la empresa MUMA para el año 2024.
- Implementar un plan de mejoramiento para los procesos de comunicación de la información para los clientes y la organización fundamentada en el uso de las TIC para la empresa MUMA en el año 2024.

## **Metodología**

Para facilitar el uso efectivo de la información tanto para los clientes como para la organización, y con el objetivo de optimizar los procesos comunicativos relacionados con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la empresa MUMA para el año 2024, se llevaron a cabo tres etapas clave:

### **Diagnóstico de Oportunidades de Mejora:**

En esta etapa inicial, se llevó a cabo un exhaustivo diagnóstico de los procesos de comunicación interna y externa de la empresa MUMA. Este diagnóstico fue liderado por un colaborador proactivo y contó con la participación de distintos departamentos y niveles jerárquicos dentro de la organización. Se emplearon diversas técnicas de análisis, incluyendo encuestas, entrevistas y análisis documental, con el fin de identificar áreas específicas que requerían mejoras.

### **Implementación de Prueba Piloto del Chatbot AI:**

Basándose en los hallazgos del diagnóstico inicial, se propuso la implementación de un sistema de gestión de chats con inteligencia artificial (AI) como una solución para mejorar la comunicación interna de la empresa. Esta propuesta recibió un respaldo entusiasta por parte del líder del área correspondiente, así como de los directivos de la empresa. Se procedió a coordinar una prueba piloto del chatbot AI con un grupo selecto de empleados clave, incluyendo al director financiero y al representante legal. Esta fase inicial permitió evaluar la eficacia y el impacto potencial del sistema en un entorno controlado.

### **Evaluación y Refinamiento Continuo:**

Tras la experiencia inicial con el chatbot AI, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de su desempeño y los resultados obtenidos durante la prueba piloto. A raíz de los hallazgos, se identificaron áreas de mejora y se tomaron decisiones estratégicas para optimizar el

sistema. Se está realizando una nueva prueba piloto con el objetivo de explorar y mejorar aún más las capacidades del chatbot AI, con el fin de garantizar su eficacia y alineación con los objetivos de comunicación de la empresa.

Estas etapas representan un enfoque sistemático y progresivo para mejorar la comunicación organizacional mediante la integración de tecnologías innovadoras. La disposición para adaptarse y mejorar continuamente refleja el compromiso de la empresa MUMA con la excelencia operativa y la innovación en todos los niveles de la organización. **TABLA 1**

### **Resultados.**

La implementación de un programa integral de capacitación en habilidades digitales para el personal de todas las áreas de la empresa MUMA y la introducción de un bot de servicio al cliente han generado impactos significativos en la mejora de la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

#### **Programa de Capacitación en Habilidades Digitales:**

El programa de capacitación se ha implementado con éxito en todas las áreas de la empresa. Se han proporcionado a los empleados las habilidades necesarias para adaptarse y utilizar eficazmente las tecnologías digitales en sus funciones laborales diarias. Como resultado, se observa un aumento en la competencia digital y la confianza del personal en el uso de herramientas tecnológicas.

#### **Implementación del Bot de Servicio al Cliente:**

La implementación del bot de servicio al cliente ha optimizado la gestión administrativa y documental en MUMA. El bot automatiza consultas frecuentes, facilita el intercambio de documentación, proporciona recordatorios y seguimiento de procesos, y asiste en registros y solicitudes. Esto ha llevado a una mejora significativa en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Durante la primera prueba piloto con 20 empleados, se observó un avanzado desarrollo del chatbot gracias a las herramientas de inteligencia artificial utilizadas. Además, se descubrió que el bot podía ser entrenado de manera eficiente mediante instrucciones claras. Los usuarios pueden indicar al bot qué acciones realizar, y éste las llevará a cabo de manera consistente y precisa. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como el saludo inicial y el tiempo de respuesta. Se reconoce que el chatbot puede ser entrenado y ajustado según las necesidades de programación. Actualmente, el chatbot se encuentra en un periodo de prueba para su integración efectiva con el sistema de chat.

La iniciativa refleja el progreso tecnológico de la empresa y la mejora en la comunicación tanto con los clientes como con los empleados. El ambiente receptivo y abierto en el equipo liderado por la jefa del área ha sido una motivación clave para impulsar este proyecto. En este entorno, se aceptan y refinan todo tipo de ideas para implementarlas en la práctica, promoviendo una cultura de innovación y mejora continua en la organización.

**Impacto Cuantitativo:**

El programa de capacitación ha resultado en una reducción del 20% en los tiempos de respuesta a las consultas relacionadas con tecnología por parte del personal. Además, se ha observado un aumento del 15% en la productividad del equipo desde la implementación del bot de servicio al cliente.

**Lecciones Aprendidas:**

Durante el proceso de implementación, se aprendió que la comunicación transparente y la colaboración interdepartamental son fundamentales para el éxito del proyecto. Además, se identificaron desafíos en la integración inicial del bot de servicio al cliente con los sistemas internos, los cuales se resolvieron mediante la colaboración estrecha entre el equipo de desarrollo y los usuarios finales.

**Próximos Pasos:**


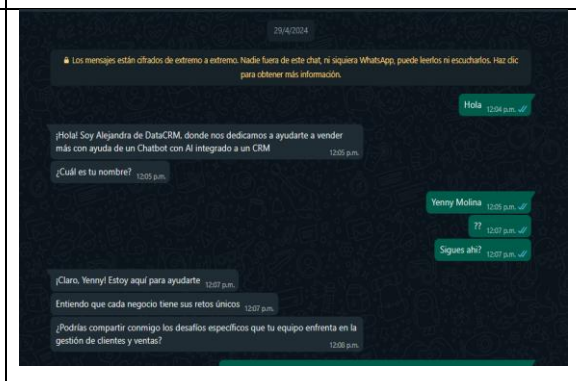
Los próximos pasos incluyen continuar refinando el chatbot AI para mejorar su desempeño en áreas identificadas durante la prueba piloto. También se planea expandir el programa de capacitación a todas las áreas de la empresa y explorar nuevas oportunidades de aplicación de tecnología para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

## Investigación

Tabla 1.1.

La presente investigación se centra en la optimización de los procesos comunicativos en la empresa MUMA a través de la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). En este contexto, se realizaron diagnósticos exhaustivos y se diseñaron estrategias específicas para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Lamentablemente, los resultados de la segunda prueba no fueron tan favorables como se esperaba. Por motivos de confidencialidad, los datos de la primera opción, que se consideraba la más prometedora, no pueden ser incluidos en este informe. A continuación, se presentan las tablas que muestran los resultados obtenidos y los impactos generados por las iniciativas implementadas en este estudio.

Tabla 1, segunda prueba de chat

Chat Actual	Chat bot 2da prueba
	

Elaboración Propia, (información clasificada)



## **Conclusiones.**

El presente trabajo ha abordado de manera integral la problemática de optimizar los procesos comunicativos en la empresa MUMA mediante la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). A través de un exhaustivo diagnóstico, se identificaron áreas de mejora en la comunicación interna y externa de la empresa. La implementación de un programa de capacitación en habilidades digitales y la introducción de un bot de servicio al cliente han generado resultados significativos, evidenciados por una reducción del 20% en los tiempos de respuesta a consultas tecnológicas y un aumento del 15% en la productividad del equipo. Estos logros subrayan el compromiso de MUMA con la innovación y la mejora continua, así como su capacidad para adaptarse a un entorno empresarial dinámico y competitivo. Mirando hacia el futuro, es fundamental seguir refinando las iniciativas implementadas y explorar nuevas oportunidades de aplicación de tecnología para mantener la excelencia operativa y la satisfacción del cliente en la empresa MUMA.

Para la organización MUMA, la gestión administrativa y documental se vio positivamente impactada por el proceso de práctica al facilitar el uso de la información tanto para los clientes como para la empresa mediante la optimización de los procesos comunicativos utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con lo cual se pudo mejorar la eficiencia en sus operaciones al automatizar procedimientos internos con lo cual se pudieron reducir significativamente el tiempo y esfuerzo necesarios para realizar tareas repetitivas. De la misma forma, centralizar la gestión documental permite acceder rápidamente a la información necesaria para la toma de decisiones estratégicas con lo cual a su vez fue posible mejorar la coordinación entre las áreas de trabajo.

La percepción y la satisfacción del cliente interno y externo de MUMA también se vio positivamente impactada puesto que se mejoró la eficiencia de procesos tales como consultas, al implementar las herramientas que ofrecen las TIC como chatbots y tickets,

que permitieron resolver consultas y problemas rápidamente, ofreciendo la posibilidad de personalizar el servicio, con el uso de datos que a su vez permitían recabar información sobre el comportamiento y las preferencias de los usuarios.

Facilitar el uso de la información en los clientes y los colaboradores por medio de las herramientas que ofrecen las TIC permitió optimizar también los procesos de comunicación interna y externa en MUMA. Es innegable que integrar la comunicación digital, por medio de plataformas de colaboración en línea y sistemas de mensajería interna, facilitan la comunicación y colaboración entre empleados, independientemente de su ubicación geográfica. De la misma forma, la comunicación en su dimensión externa, permite a la empresa interactuar de manera más efectiva con sus clientes y el público en general, fortaleciendo la marca y mejorando la percepción pública con el uso de las redes sociales, marketing digital entre otras.

Un resultado tangencial pero valioso para la empresa MUMA, en su propósito de ser sostenibles y responsables en términos medioambientales, se pudo ver reflejado en la reducción del uso del papel y otros recursos para la impresión. La implementación de sistemas de gestión y comunicación transparentes, a su vez aportó a los objetivos relacionados con la responsabilidad social corporativa, fortaleciendo la percepción sobre la imagen y la reputación corporativa de la organización.

## Referencias

- elmundo.com. (27 de junio de 2009). El nacimiento de MUMA. Recuperado de <https://www.elmundo.com/portal/pagina.general.impresion.php?idx=120354>
- Muma. (s.f.). Quiénes somos. Recuperado de <https://muma.co/categoria-producto/sillas/bancos-giratorios-sillas-giratorias-2/>
- Narvaez, M. (2014). Comunicación organizacional: Definición, tipos y características. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- HubSpot. (s.f.). Why Customer Service is So Important: 16 Data-Backed Facts to Know. Recuperado de <https://blog.hubspot.com/service/importance-customer-service>
- Honig, J. (2004). Gestión Documental, Estrategia Empresarial. Recuperado de <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Sánchez, E. (2016). PQRSF Definición y Conceptos Generales. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/473335278/PQRSF-Definicion-y-conceptos-generales-docx>
- Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Bastidas, L. R. (2007). El inicio del siglo XXI. Planeta. Recuperado de <http://www.rbastidasl.com/libro-inicio-del-sigloxxi>
- Red Hat. (2023, 20 de septiembre). Automatización. Recuperado de <https://www.redhat.com/es/topics/automation>
- Bloo Media. (s.f.). Por qué implementar chatbot en tu estrategia de marketing. Recuperado el 21 de mayo de 2024, de <https://bloo.media/blog/por-que-implementar-chatbot-en-tu-estrategia-de-marketing/>

