

## **TRABAJO DE GRADO**

### **Opción Seminario-Diplomado.**

1

Proyecto de mejora para la prestación de servicios outsourcing para la empresa summar  
productividad

Nombre del programa académico: Transformación e innovación digital

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado:

Edinson Felipe Yáñez atillo

Yeferson Enrique Imbachi Beltrán

Jhon Harold Basto Díaz

Nombre del Tutor del trabajo de grado (docente del seminario o diplomado).

Alejandro Arango Correa

Nombre de la facultad:

Facultad de ingenierías - Ingeniería Industrial

Corporación Universitaria Remington.

Abril 2024

## **Dedicatoria**

El presente seminario está dedicado primeramente a Dios, Pues gracias a él; hemos logrado concluir con satisfacción este proceso tan significativo en nuestras vidas, luego a nuestras familias que han sido un pilar fundamental en todo lo que emprendemos, pero sobre todo en este; en el anhelo del conocimiento y el estudio superior. Sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

Por tal motivo damos siempre nuestro mayor esfuerzo y empeño para cumplir con los que nos proyectamos desde el inicio de la carrera.

## **Agradecimientos**

Primeramente a Dios, porque por su gracia y favor estamos con vida y salud por lo cual podemos cumplir con una etapa más en nuestras vidas. De igual manera agradecidos con nuestros Tutores que nos orientaron en todo el proceso, a todos los compañeros los que aún están y a los que se fueron quedando. A la institución que nos abrió las puertas y con los altibajos del camino fue adaptable para realizar nuestro aprendizaje. Y por último pero no menos importante, sino porque merecen nuestro mejor agradecimiento, a nuestras compañeras de vida, esa mujer virtuosa que fue parte del proceso de cada uno de nosotros, nos acompañaron, nos comprendieron y brindaron todo el apoyo necesario para continuar y no desfallecer en el intento. por todo ello nuestro mayor Agradecimiento!

## Tabla De Contenido

### Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos.....	3
Resumen Del Proyecto.....	6
Informe Técnico.....	7
Marco Contextual.....	8
Plan de Mejora.....	9
Marco Conceptual.....	10
Diagnostico inicial:.....	11
Desarrollo de una estrategia de liderazgo:.....	11
Formacion cultural:.....	11
Formacion tecnologica:.....	11
Formacion de procesos:.....	11
Rol del lider:.....	12
Obsesion con los clientes:.....	12
Manejo de publicidad y comunicaci3n:.....	12
Diagnostico inicial:.....	12
Desarrollo de una estrategia de liderazgo:.....	12
Formacion cultural:.....	13
Formacion tecnologica:.....	13
Formacion de procesos:.....	13

Rol del lider: .....	13
Obsesion con los clientes:.....	14
Manejo de publicidad y comunicaci3n: .....	14
Conclusiones.....	15
Referencias .....	16

## **Resumen Del Proyecto**

El actual proyecto se basa en dar a conocer una de las empresas que con el paso del tiempo ha ido creciendo y acreditando el sector empresarial aquí en Colombia, brindando sus servicios a otras empresas como contratista.

Dentro del marco de transformación digital se quiere ampliar el concepto a todas las áreas de la empresa, para que esta sea más eficiente y pueda encontrar las falencias que surgen en la compañía, nuestro interés es generar una temática de

Cultura empresarial y así como la tecnología es importante, el recurso humano lo es aún más.

A continuación queremos plasmar nuestra perspectiva de como vemos el crecimiento en la empresa en cuestión, y que está siendo generadora de empleo en el país; pero que en su afán de ser esa propulsora está dejando pasar un punto importante para ser elocuente al cambio. Dar un giro de mentalidad al conocer e incentivar a los empleados para así llegar a la mayor productividad.

## **Informe Técnico**

Es importante comprender que día a día vamos en un constante movimiento de mejora en todos los aspectos, por ende la transformación digital ya hace parte de la mejora continua de todas las empresas y en esta época de grandes cambios para las industrias, la implementación de nuevas tecnologías, procesos y cultura empresarial son necesarias para mantenerse en el mercado siendo competitivos, este es el caso de la empresa SUMMAR PRODUCTIVIDAD en la cual optamos por fundamentar nuestra investigación; hablaremos un poco de lo que es.

Dedicada a la prestación de servicios con personal temporal por más de 30 años en el mercado Colombiano, ofreciendo servicios y soluciones para aumentar la productividad de sus aliados estratégicos, generando valor a partir del análisis de las necesidades de sus aliados, diseñando alternativas e implementando metodologías que aumente su productividad (Summar Productividad).

Fundamentada en valores corporativos como lo son: Seguridad es Primero, Respeto, Servicio, Confiabilidad y Oportunidad.

Cuenta con su Misión y Visión.

Misión: Desarrollar soluciones productivas mediante la prestación de servicios de Outsourcing.

Visión: Ser en el 2025 la mejor alternativa en la implementación de soluciones de Outsourcing de procesos para sus clientes.

## **Marco Contextual**

Actualmente la Empresa está presentando fallas a la hora de la contratación de los colaboradores quienes serán los encargados de realizar las actividades de servicios generales. En nuestras investigaciones podemos concluir que por el crecimiento que actualmente presenta la empresa, no está siendo adaptable en el momento de conseguir sus contrataciones; dado que por su necesidad de cumplir se ve en la obligación de adquirir personal sin un debido perfil establecido, y sin un adecuado proceso de búsqueda de antecedentes laborales o personales, que como finalidad garanticen la buena estabilidad laboral y funcionamiento de la misma.

La empresa cuenta con maquinaria idónea para las labores a realizar, y está comprometida con el buen uso de los residuos y cuidado del medio ambiente. Está ejerciendo en el capacitar a sus líderes para estar actualizados ante los nuevos cambios, pero está olvidando capacitar a su nuevo personal. Esto está generando que se enfrenten a los procesos de manera directa, sin un previo conocimiento y por ende se presenten inconformidades ante el cliente final, pues los tiempos establecidos no son con total cumplimiento.

Se requieren los adecuados procesos, para que toda la empresa pueda ser más eficiente, como mejora e implementación de lo que se requiere una transformación digital; la empresa necesita comprender las necesidades básicas de sus colaboradores no olvidando que todos son parte de ella, hasta el más mínimo cargo. No perder el enfoque ya que en el pro de ir cambiando e innovando, se puede generar estas afectaciones el de querer cumplir al máximo, pero acosta de una negatividad en el funcionamiento interno, que a final afecta todo el entorno exterior.

Lo cual es el motivo de mejorar los procesos, para que el crecimiento no se vea con afectación al punto de no saber cómo llevar estos nuevos cambios, las nuevas metodologías se implementan para que todas las áreas de la empresa cambien en su forma de operar y puedan brindar ese valor a sus clientes.



## **Plan de Mejora**

Un software de Recursos Humanos que permita evaluar el desempeño de los colaboradores de manera objetiva y basada en datos. Esto permite identificar fortalezas y áreas de mejora, y establecer planes de desarrollo personalizados (sesame, 2021).

## Marco Conceptual

Para una mejor comprensión de los términos utilizados relacionamos sus componentes.

***Servicios de Outsourcing:*** Outsourcing es el término que se refiere al sistema de contratación en el que una empresa recurre a otra para que realice tareas especializadas. En el sector comercial, sirve como un sistema laboral que ayuda a generar más utilidades (Sharon, 2023).

***Colaboradores:*** Se denomina colaborador a la persona que presta servicios a cambio de una retribución por parte de una empresa, particular u organización (sesame, 2021).

***Servicios Generales:*** Se entiende por servicios generales al área o unidad, que forma parte de la estructura organizativa de una empresa, encargada de una cantidad importante de actividades operativas, la mayoría de ellas relacionadas con el mantenimiento, adecuación de espacios e instalaciones (JileanaAñez, 2024).

## **Desarrollo e Implementación Del Aprendizaje**

La organización SUMMAR va en crecimiento y quiere optar por mejorar con ayuda de la transformación digital para líderes su proceso y servicios que presta actualmente y poder descubrir nuevas oportunidades en el mercado nacional.

### **Diagnostico inicial:**

Conocer recopilar y transformar la información relevante de la empresa con el fin de comprender su funcionamiento y así poder identificar las debilidades y fortalezas presentes de la organización.

### **Desarrollo de una estrategia de liderazgo:**

Realizar un planteamiento estratégico que permita identificar o influir en el comportamiento del trabajo en busca de conseguir las metas, con la ayuda de los líderes encontrando los talentos correctos para cada área de trabajo.

### **Formacion cultural:**

Invitar a todos los colaboradores a ser empáticos, a poder tomar riesgos, a fracasar, y respetar la capacidad u opinión de los demás.

### **Formacion tecnologica:**

En este punto tecnológico se podría enfatizar en implementar maquinas manuales operativas más modernas, con mejor tecnología; las cuales son menos pesadas y con mejor rendimiento para que el equipo de trabajo se desempeñe mejor.

### **Formacion de procesos:**

Implementar más procesos organizacionales, que tengan como finalidad que el cliente sea el eje central a satisfacer, dando como resultado la simplificación en sus procesos; generando completa satisfacción en sus requerimientos.

**Rol del lider:**

Reclutar líderes que sean guías del equipo de trabajo, que puedan delegar y confiar en las habilidades de los otros; reconociendo las capacidades de cada uno de los colaboradores.

**Obsesion con los clientes:**

Ejecutar ideas para tener a nuestros clientes satisfechos y que no tengas mayor esfuerzos a la hora de requerir los servicios.

**Manejo de publicidad y comunicación:**

El uso adecuado de herramientas de comunicación como redes sociales, tv, prensa entre otros; pondrá en marcha la implementación de transformación digital y la empresa se dará a conocer aún más.

A continuación explicaremos como se va a implementar cada una de las estrategias, en el proceso de transformación digital de la empresa SUMMAR.

**Diagnostico inicial:**

Se evalúa la situación actual de la empresa **SUMMAR** donde se evidencia que no se está cumpliendo con los objetivos primordiales de la misma, y de esta manera se está afectando la productividad de los diferentes procesos a cargo, esto hace que el diagnóstico de la empresa sea deficiente, este diagnóstico nos permite obtener información en la cual se debe entrar a trabajar de inmediato, esto con el fin de darle una pronta solución a cada proceso, de esta manera se implementara el diagnóstico inicial.

**Desarrollo de una estrategia de liderazgo:**

Se plantean varias estrategias en pro de mejorar cada proceso de la empresa, entre estas ideas esta, que cada líder y su grupo de trabajo tenga muy claro la visión y los valores de la empresa, promover la comunicación efectiva entre los colaboradores y los lideres,

fomentar el trabajo en equipo y la colaboración, inspirar y motivar al personal nuevo como el antiguo a dar lo mejor de sí, fomentar la innovación y la mejora continua. Todo esto con el fin de los objetivos a alcanzar y que se pueda hacer buen uso de las herramientas tecnológicas como del personal a cargo, de esta manera poder mejorar los procesos.

### **Formacion cultural:**

Dar a entender al colaborador que se deben tomar decisiones en los procesos, sin importar si salen bien o mal, ya que de estos errores se aprende para día a día ir mejorando, que no tenemos que temer a la hora de tomar decisiones, y se debe fomentar la innovación

### **Formacion tecnologica:**

Proporcionar a los empleados una comprensión básica de la tecnología y las herramientas digitales, es vital para que puedan participar en la transformación digital, esto incluye el conocimiento básico de computadores y software de productividad, en casa uno de los procesos de la empresa.

### **Formacion de procesos:**

Identificar los procesos claves de la organización que son críticos para el logro de los objetivos estratégicos, analizar y diseñar los procesos una vez identificado los procesos claves, buscar roles y responsables de los involucrados, definir indicadores para medir su eficiencia y efectividad, implementar capacitaciones del personal, llevar un monitoreo y control de cada área, de esta manera se implementaría la formación de procesos.

### **Rol del lider:**

Es fundamental tener buenos líderes para que toda empresa pueda obtener buenos resultados, profundizar en capacitarlos y darles las suficientes herramientas para que puedan llevar a cabo sus funciones dentro de la empresa. El liderazgo desempeña un papel importante en la transformación digital de la empresa, pues se debe promover una cultura de innovación y cambio, e involucrar a toda la organización, desarrollar talento digital, impulsar la

colaboración y la integración, y monitorear y medir el progreso. Los líderes deben actuar como impulsores y facilitadores del cambio, inspirando a otros y proporcionando el liderazgo necesario para llevar a la organización hacia el éxito en la era digital.

**Obsesion con los clientes:**

Que los clientes sean una prioridad, buscar la comodidad para ofrecer todos los productos, por medio de plataformas digitales realizando una excelente promoción de cada servicio, que el cliente se sienta seguro y cómodo a la hora de obtener nuestro productos o servicios, que cada colaborador sea capacitado para realizar una buena atención al cliente, de esta forma esperamos superar las expectativas del cliente.

**Manejo de publicidad y comunicación:**

El manejo de la publicidad y comunicación es fundamental para construir una marca sólida, llegar al cliente de manera correcta y lograr los objetivos de marketing de la empresa. Al centrarse en la investigación de mercado, el desarrollo de estrategias efectivas, la selección de medios adecuados, el desarrollo de creatividad, la implementación, seguimiento, evaluación y ajustes continuos, las empresas pueden maximizar el retorno de sus inversiones en publicidad y comunicación.

## Conclusiones

Finalmente podemos concluir que lo visto en los recursos de aprendizaje o plataforma de crehana, nos dio las pautas para comprender lo que está pasando y la brusquedad de la implementación de todos los procesos de transformación digital para líderes en la empresas. Conocimos como la tecnología, los procesos, la innovación, la data de Análisis y la cultura empresarial hoy por hoy son tan fundamentales para el éxito de las empresas, y aplicando todos estos aspectos en la empresa en cuestión; se tiene la plena confianza de que Sumar Productividad seguirá Sumando y consolidándose cada día más en el mercado laboral o Industria.

Sabemos que la era de la tecnología nos invadió hace un tiempo, pero no se tenía claridad en por qué todos estos aspectos se están implementando en el mundo empresarial. Apartar del aprendizaje en los módulos decidimos tomar como referencia la transformación digital de liderazgo, para ser aplicado en este proyecto con el fin de aportar esa nueva visión y misión de cambio y estrategia en el comportamiento de contratación en la empresa elegida, para generar las mejoras necesarias.

## Referencias

(Slla, 2021). Transformación Digital para Líderes. *Crehana*

(Summar Productividad). Quienes somos. <https://summar.com.co/quienes-somos/>