

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**  
Diana Arce Rodríguez.  
Ingeniería Química Industrial

---



**AVANCE 1**

**DEFINICIÓN DEL PROYECTO**

## Aumento en la eficiencia en la escalación de llamadas a Soporte Técnico

<b>Datos del estudiante</b>	<b>Nombre completo:</b> Diana Arce Rodríguez <b>Carrera:</b> Licenciatura en Ingeniería Química Industrial
<b>Datos de la empresa</b>	<p>El nombre de la empresa es Emerson Electric, ellos ofrecen soluciones de automatización, en el área a estudiarse concentra en las tecnologías de densidad y viscosidad donde se diseñan los equipos según las necesidades de cada proceso que se quiera cotizar. El departamento de CSC cuenta con Ingenieros de ventas que son los encargados de brindar la atención al cliente con sus conocimientos ingenieriles para cotizar los equipos que más se adapten al tipo de proceso deseado, estos tienen comunicación directa con los consumidores. Soporte técnico se encarga de brindar ayuda a los clientes en cuanto al funcionamiento de los equipos o ya sea, dando apoyo con problemas que estos presenten. La empresa cuenta con gran cantidad de colaboradores, pero específicamente el área en que se trabajará hay 49 Ingenieros de ventas internas y 24 agentes de soporte técnico. Los productos ofrecidos son medidores de flujo para procesos industriales.</p> 
<b>Planteamiento del problema</b>	El problema encontrado se basa en una falta de estandarización en el proceso de escalación de llamadas, sin un estándar, no hay forma de ver qué mejoras se deben realizar para mejorar el rendimiento o ver el impacto de los cambios que se han realizado. Es difícil mejorar sobre la base del caos. Puede hacer cambios, pero con la confusión, el desorden y la inestabilidad, ¿cómo puede saber que se está moviendo en la dirección correcta? ¿Cómo sabría que está

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

**Diana Arce Rodríguez.**  
**Ingeniería Química Industrial**



	<p>marcando una diferencia en una situación caótica e inestable? (Verble, 2020) Al no saber que procedimiento seguir se puede dar gran cantidad de desperdicios, lo cual, es un factor que las empresas quieren evitar a toda costa para no perder dinero.</p> <p>MASIP (2021) recalca que en general siete de cada diez llamadas de clientes a negocios, quedan en espera. Además, luego de haber pasado sólo un minuto y 55 segundos de espera, la mayoría de los consumidores colgarán. Y el 34 por ciento de esas personas que cuelgan el teléfono después de haber sido puestas en espera no volverán a llamar a una organización. Luego de que los clientes experimentan una mala atención telefónica, el 89% de estos acudirá a un competidor en busca de servicio después de una experiencia negativa. Lo cual hace que incluso futuras negociaciones se vean afectadas por culpa de una mala organización que se pudo haber implementado desde el principio.</p>
<b>Justificación del proyecto</b>	<p>Al realizar una encuesta y analizar las respuestas obtenidas, se identificaron gran variedad de procesos, lo cual indica que algunos pueden llegar a ser más eficientes que otros, en este caso se ven afectadas distintas variables ya sean los ingenieros de ventas internas como los agentes de soporte técnico. “Las empresas de todos los tamaños deben ejecutar procesos de estandarización en su operación, si es que aspiran a un crecimiento sano. No importa el tiempo que tengan de existir en el mercado: todas necesitan tener un orden y una homologación de sus procesos.” (Feher, 2017) Si bien menciona Pacheco (2017) los manuales de procedimiento tienen como principal objetivo estandarizar el trabajo de modo que este proporcione la calidad deseada. Sirven de guía para la ejecución de los procesos, facilitan la formación y ayudan a comprobar la conformidad de las actividades, además de convertirse en una importante fuente de información.</p>
<b>Objetivo general del proyecto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar una guía del proceso para escalación de llamadas desde los ingenieros de ventas internos a soporte técnico de la empresa Emerson, logrando una mejor eficiencia en un periodo de 4 meses comprendido entre septiembre y diciembre 2021.</li></ul>
<b>Objetivos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plantear los objetivos específicos con el equipo de ventas y soporte técnico</li><li>• Establecer acciones para el cumplimiento de los objetivos estratégicos</li><li>• Desarrollar los compromisos estratégicos establecidos para la estrategia de atención al cliente</li><li>• Presentar el informe de resultados del proceso a partir de los cambios implementados para el departamento CSC.</li></ul>

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**  
Diana Arce Rodríguez.  
Ingeniería Química Industrial



---



**AVANCE 2**

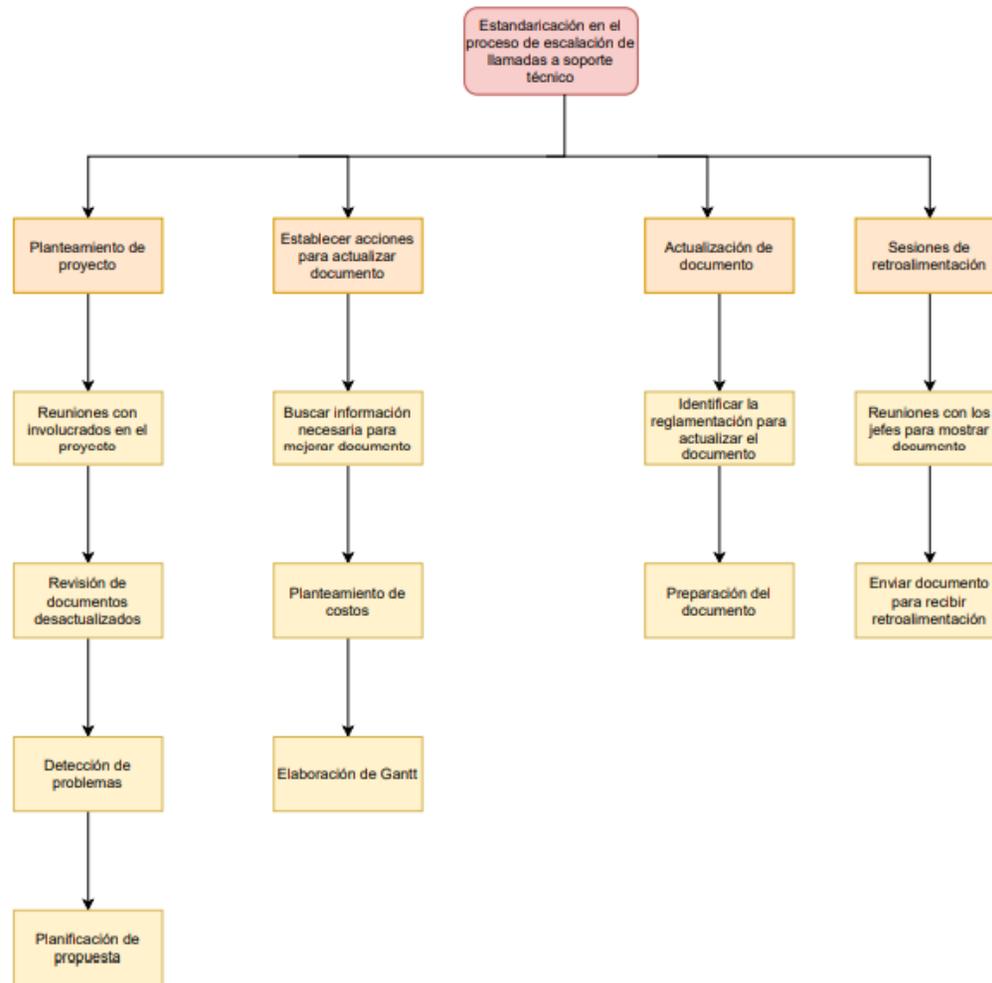
**PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO**

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

Diana Arce Rodríguez.  
Ingeniería Química Industrial



**ESTRUCTURA DESGLOSADA DEL TRABAJO**





**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

Diana Arce Rodríguez.  
Ingeniería Química Industrial



---

**RECURSOS Y PRESUPUESTO:**

Recursos Humanos

Cargo	Descripción	Cant. (horas)	Costo U.	Costo T.
Ingeniero de ventas internas	Colaboradores en el proyecto. Tiempo invertido en el mismo	180	5000	900 000

Total = 900 000

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

Diana Arce Rodríguez.  
Ingeniería Química Industrial



---

**PLAN DE RIESGOS**

OBJETIVO	RIESGO	PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	PLAN DE CONTINGENCIA
Plantear los objetivos estratégicos con el equipo de ventas.	No participación del equipo	35%	La disponibilidad del equipo limite el avance del proyecto	Establecer reuniones semanales fijas para que no se planeen otras actividades durante esas horas
Establecer acciones para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Falta de accesibilidad a los documentos	10%	Algunos documentos que sean de importancia para el proyecto sean restringidos.	Tener a una persona involucrada en el proyecto que tenga acceso a documentos restringidos.
Desarrollar los compromisos estratégicos establecidos para la estrategia de atención al cliente	Falta de ideas	25%	Personas involucradas en el proyecto no cuentan con ideas para mejorar el proyecto	Pedir feedback a los dos sectores involucrados en el proceso
Presentar el informe de resultados del proceso a partir de los cambios implementados para el departamento CSC.	Desacuerdo con proceso propuesto	30%	Al hacer la propuesta, personas no están de acuerdo con lo indicado	Tener varias propuestas y por medio de votación se elige la mejor.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

Diana Arce Rodríguez.  
 Ingeniería Química Industrial



**PLAN DE CALIDAD**

Objetivo	Indicador	Criterios de aceptación	Actividades de aseguramiento.	Metodología
Plantear los objetivos estratégicos con el equipo de ventas.	Objetivos estratégicos	Los objetivos estratégicos deben responder a los intereses generales de la empresa mejorar el servicio al cliente	Los objetivos son aprobados por la gerencia.	Minuta que documente la revisión de los objetivos con la gerencia y cuente con la aprobación.
Establecer acciones para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Acciones para cumplimiento	Se debe establecer las acciones para la actualización de documento oficial para actualizar proceso de escalación	Revisión de errores encontrados Revisión de documento actual	Revisar por una semana completa
Desarrollar los compromisos estratégicos establecidos para la estrategia de atención al cliente	Desarrollar propuesta de procedimiento	Actualización de documento de proceso de escalación de llamadas a soporte técnico	La propuesta es aceptada por la gerencia	Trabajar en esta por 3 semanas seguidas
Presentar el informe de resultados del proceso a partir de los cambios implementados para el departamento CSC.	Presentar resultados	Mostrar propuestas a equipo	Aceptación de la propuesta por el equipo	Mandar documento vía correo electrónico por correo de los involucrados

---

## ASPECTOS MÁS RELEVANTES DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DURANTE LAS HORAS AVANZADAS

<i>Principales obstáculos o retos presentados</i>	La disponibilidad de los demás colaboradores
<i>Lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto o de las tareas</i>	Que es importante tener el feedback de varios sectores ya que se aportan muchas ideas que funcionan para mejorar el proyecto aún más
<i>Actividades pendientes</i>	Mostrar resultados a los jefes.
<i>Comentarios generales</i>	Este proyecto me sirvió mucho para conocer la importancia de mantener un mejoramiento continuo en los procesos, no siempre va a funcionar realizar las mismas técnicas ya que las necesidades van cambiando conforme pasa el tiempo.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**  
Diana Arce Rodríguez  
Ingeniería Química Industrial

---



**AVANCE 3**

**CIERRE DE PROYECTO**

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**

## **ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

**Diana Arce Rodríguez**

**Ingeniería Química Industrial**



---

### **REPORTE DE AVANCE – CIERRE DEL PROYECTO**

Según lo planteado a abarcar en el proyecto se logró cumplir con un 95% de lo propuesto. Debido a factores de disponibilidad, no se logró cubrir una parte del proceso en el caso de que no haya agentes de soporte técnico disponibles. Para brindar una solución a este problema era necesario hablar con los gerentes y en la reunión hecha no dio tiempo de cubrir ese tema, sin embargo, no es un problema tan grande ya que se puede cubrir fácilmente luego.

### **REPORTE DE CAMBIOS**

No hubo cambios durante el proyecto.

EXPERIENCIA PROFESIONAL:  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

Diana Arce Rodríguez  
Ingeniería Química Industrial

---

ASPECTOS MÁS RELEVANTES AL CIERRE DEL PROYECTO

<b>Principales obstáculos o retos presentados</b>	La disponibilidad de los participantes en el proyecto fue el obstáculo más grande.
<b>Lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto o de las tareas</b>	El trabajo en equipo, la importancia del feedback y de escuchar las opiniones de gran cantidad de personas. La importancia de hacer minutas en cada reunión para tener presente lo que se habla en cada una y las acciones a realizar después.
<b>Actividades pendientes</b>	Buscar una solución si no hay agentes de soporte técnico disponibles
<b>Comentarios generales</b>	En general, el proyecto fue exitoso ya que se cumplió con los objetivos.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

Diana Arce Rodríguez  
Ingeniería Química Industrial



---

**ENSAYO**

Al inicio de la pasantía realmente no entendía muy bien lo que iba a hacer y simplemente llegué al onboarding con grandes expectativas, ese día nos dieron una bienvenida excelente donde motivan a los pasantes a dar esa milla extra para lograr ganar un puesto en Emerson, ellos exponían los beneficios que íbamos a tener al ser parte de la compañía y se aseguraron de que nos dieran una calurosa bienvenida desde el día 1. Seguidamente nos presentaron al equipo que estaría trabajando con nosotros y fueron todos muy amables, ofreciendo ayuda en todo momento y haciendo de la primera experiencia laboral un momento agradable a pesar de que puede llegar a ser estresante. Nos asignan mentores lo cual es de gran ayuda y te hace sentir menos solo y menos perdido en el puesto, al inicio fue complicado acoplarse a todos los procesos que debíamos realizar, pero conforme pasó el tiempo ya todo empezaba a tener más sentido.

Era complicado a veces ya que había que estar preguntando cosas a muchas personas que no eran tan amables o que tomaban mucho tiempo en responder, por lo cual podía llegar a atrasar el trabajo que se estaba haciendo. Se llevaban las métricas de lo que se accionaba por lo cual un atraso podía afectar estos parámetros, a pesar de eso, me nombraron “top performer” ya que era la pasante que lograba hacer más de lo solicitado, sobrepasando las expectativas fijadas desde cuatrimestres anteriores y los estudiantes que habían pasado por ese puesto, una buena relación con los compañeros de trabajo también fue un punto que tenía a favor ya que las relaciones me permitían aprender más allá de lo que se debería, lo cual me hacía poder ayudarle a las demás pasantes siempre que tuvieran una duda o un problema. Llegó un momento donde me sentía muy cómoda con lo que hacía ya que siempre me dejaban saber que era buena, sin embargo, un tema de confianza en mí misma me afectaba y no me permitía tener la seguridad que debería. Un puesto de trabajo estaba disponible por lo cual todos los pasantes tuvimos la oportunidad de concursar por el mismo, lo cual me generó gran angustia ya que era mi primera entrevista para un trabajo fijo y además era en inglés.

Mi supervisor estaba muy contento con mi trabajo por lo cual el me ayudó a prepararme para la entrevista a la que me enfrentaría, lo cual fue de gran ayuda. Sin embargo, la falta de confianza en mí misma me jugó una mala pasada ya que estaba muy nerviosa y la entrevista fue buena, pero pudo haber estado mejor. Días después dijeron que estaban decidiéndose por mi y otra compañera, al final la escogieron a ella debido a que mostró mas seguridad en la entrevista que yo. Fue una experiencia un poco abrumante para mí ya que a pesar de que me decían que era “top performer” no fue suficiente para alcanzar el puesto, por lo cual los supervisores me dijeron que no tenía porque sentirme así ya que ellos aún estaban tomándome en cuenta para una próxima elección. Una semana después me dijeron que querían continuar con el proceso de entrevista y finalmente me hicieron una propuesta laboral que felizmente acepté. Fue un gran cambio y una experiencia interesante debido a que todo salió de mejor manera ya que terminé en el área que quería. Todos fueron muy amables y me recibieron muy bien, me hicieron sentir cómoda en el cambio y en la adquisición de nuevas responsabilidades. Con el cambio de puesto, me hicieron un cambio de mentor y no tuve buenos resultados ya que esta persona no me ayudaba tanto como

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

**Diana Arce Rodríguez**  
**Ingeniería Química Industrial**



---

debería lo cual me generó gran frustración y tensión ya que debía manejar mucha información y no sentía que tenía el apoyo que debía.

Ese fue uno de los retos más grandes que enfrenté al iniciar el nuevo rol, hasta que tuve que hablar con mi supervisor para ver como se podía manejar la situación. La solución fue hacerme un cambio de mentor, que fue la mejor decisión que se pudo haber tomado ya que esta nueva persona ha sido un gran apoyo en todo el proceso y alguien con mucha experiencia, el cual ha sido un ejemplo a seguir. El reto más grande hasta el momento ha sido la adaptación a la cultura estadounidense (personas con las que se trabajan directamente) ya que el tener que lidiar con clientes no siempre es sencillo, pero sobre todo es mucho más complicado el relacionarse con los compañeros de trabajo de Estados Unidos. Especialmente una situación que tuve con un agente de ventas donde me habló un poco descortés lo cual me hizo desanimarme mucho y me causó varios días desagradables. Tuve que hablar con mi supervisor, hablamos con el señor para solucionar las cosas y eso me tranquilizó mucho, la relación con él ha venido mejorando mucho, al punto de que hace poco me envió un correo diciendo que estaba impresionado con mi eficiencia y que estaba contento de tenerme en su equipo.

La experiencia laboral que he tenido hasta el momento ha sido muy emocionante ya que es mi primer trabajo como ingeniera y lo tengo sin siquiera haberme graduado, lo cual me hace pensar que es un gran logro. Emerson es una excelente empresa para ganar experiencia y aprender mucho acerca del funcionamiento de las empresas transnacionales. Siento que cada vez voy aprendiendo más y siendo mejor en lo que hago por lo cual me hace pensar que brindo un gran valor a la empresa, estoy muy agradecida porque ellos me dieron la oportunidad de hacer mi proyecto ahí y además me ofrecieron un puesto fijo al mismo tiempo. La pandemia ha sido un gran impedimento para obtener empleo para muchas personas, por lo cual me siento afortunada de haber logrado encontrar uno mientras termino los últimos cursos en la Universidad. Además, siento que no pude haber estado en una mejor empresa para tener mi primera experiencia en el ámbito laboral.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**  
**ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

Diana Arce Rodríguez  
Ingeniería Química Industrial



---

**REFERENCIAS**

Feher, F. (2017) Importancia de estandarizar operaciones en tu empresa.  
<https://www.salesup.com/crm-online/cc-importancia-de-estandarizar-operaciones-en-tu-empresa.shtml>

MASIP (2021) Call Center escalable: la solución definitiva. <https://www.masip.es/blog/call-center-escalable-la-solucion-definitiva/>

Pacheco, J. (2017) Estandarización de procesos: todo lo que se necesita saber.  
<https://www.heflo.com/es/blog/bpm/estandarizacion-procesos/>

Verble, D. (2020) ¿Sin Estándar, Sin Problema? En Realidad No, Es Un Gran Problema.  
<https://institutolean.cl/nuevo/2020/12/22/sin-estandar-problema>