



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



# MyDataSinc

*Un universo lleno de soluciones*



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



**DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL  
CLIENTE DE LA EMPRESA MYDATASINC**

**LINA MARCELA GUEVARA CONTRERAS**

**C.C 1065905425**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AGUACHICA, CESAR**

**2023**



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



**DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL  
CLIENTE DE LA EMPRESA MYDATASINC**

**LINA MARCELA GUEVARA CONTRERAS**

**C.C 1065905425**

**ASESORA**

**ESPECIALISTA**

**KATHERINE ISABEL SOTO ASCANIO**



**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AGUACHICA, CESAR**



**2023**

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## DEDICATORIAS

Dedico este logro a Dios, el ser supremo que me dio la vida, las fuerzas en la adversidad, la sabiduría, la fe para alcanzar mis metas, la salud y el cuidado cada día para enfrentar las actividades diarias. A mi madre Aurora Contreras, por su infinito amor y apoyo incondicional tanto emocional como económico, cada día me enseña que si soy capaz de tomar retos y alcanzar mis objetivos profesionales y personales. A mi novio, Luis Alfredo Alfaro por enseñarme a ser fuerte y motivarme a seguir adelante.

*Lina Marcela Guevara Conteras*

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a Dios, por darme sabiduría, salud, y fuerzas cada día para cumplir este logro, sin él no hubiera sido posible. Gracias infinitas a todas las personas e instituciones que me han brindado su apoyo, orientación y motivación incondicional para el desarrollo de las prácticas curriculares.

Agradezco al gerente general de **MyDataSinc**, señor Luis Roldan, por tener presente vincular a un practicante universitario en su Empresa. Así mismo, doy gracias a mi jefe inmediato Agustin Vega, por su inigualable guía en la ejecución de mis prácticas curriculares, por compartir sus conocimientos con amabilidad.

A mi directora de prácticas, docente Katherine Isabel Soto Ascanio, gracias por su acompañamiento, sus conocimientos aportados fueron de gran importancia para realizar este proyecto de manera satisfactoria.

*Lina Marcela Guevara Contreras*



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



## CONTENIDO

GLOSARIO.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 1.....	12
<b>1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA .....</b>	<b>12</b>
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA.....	13
1.2 MISIÓN.....	14
1.3 VISIÓN .....	15
1.4 POLÍTICAS.....	16
1.5 VALORES.....	25
1.6 PROCESO ESTRATÉGICO .....	28
1.8 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA.....	30
CAPÍTULO 2.....	33
<b>2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .....</b>	<b>33</b>
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO.....	33
2.2 DIAGNÓSTICO.....	33





UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



2.3	JUSTIFICACIÓN.....	37
2.4	OBJETIVOS .....	40
2.5	PLAN DE ACTIVIDADES.....	41
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>.....</b>	<b>42</b>
<b>3.</b>	<b>DESARROLLO DE LA PRÁCTICA .....</b>	<b>42</b>
3.1.	Desarrollo del objetivo específico 1.....	42
3.2	Desarrollo objetivo específico 2 .....	46
3.2	Desarrollo objetivo específico 3 .....	51
4.	CONCLUSIONES .....	53
5.	RECOMENDACIONES .....	54
	BIBLIOGRAFÍA.....	55
	ANEXOS .....	56

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## LISTA DE FIGURAS

Lista de figura 1. Proceso Estratégico.....	28
Lista de figura 2. Organigrama.....	29
Lista de figura 3. Matriz DOFA.....	36
Lista de figura 4. Plan de Actividades .....	41
Lista de figura 5. Matriz Espina de pez .....	43



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR



PRÁCTICAS CURRICULARES



## LISTA DE FOTOGRAFÍA

Fotografía No. 1 .....51

Fotografía No. 2 .....52

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## GLOSARIO



**DROPSHIPPING:** El dropshipping es un método de venta en el que el minorista no posee los artículos en su almacén, aunque sí los tenga anunciados en su tienda online. Cuando vende un determinado artículo lo compra a un mayorista y es este quien envía de forma directa el producto al cliente. Tomado de Dropshipping. Economipedia.com. Rosario Peiró, (07 de junio, 2)

**E-COMMERCE:** Según Martín, Pedro, (2018, p. 131) “El comercio electrónico o e-commerce consiste en la compra y venta de información, productos y servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.

**MARKETPLACE:** Es una gran plataforma en la que diferentes marcas, empresas o tiendas pueden vender sus productos o servicios. O, dicho de otra forma, una especie de centro comercial online. Blog de Cyberclick, Diana Palau, (2023)

**MANUAL DE INDUCCIÓN:** Según Chiavenato (2009), la inducción es el primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, se trata de posicionarlas en sus labores dentro de la organización y, de esa manera, clarificarles su papel y los objetivos institucionales.

**SERVICIO AL CLIENTE:** Según Humberto Serna (2006) “el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (p.19.)

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



## INTRODUCCIÓN

Los conocimientos académicos son fundamentales en la formación de una carrera profesional, no obstante, el proceso de prácticas permite consolidar habilidades que no se experimentan en las aulas de clases, es así como este proceso curricular permite enfrentarse a la realidad organizacional, obteniendo habilidades y logrando ser profesionales íntegros ante el entorno laboral.

Por lo anterior, el presente documento tiene como finalidad dar a conocer todos los aspectos generales del desarrollo de las prácticas curriculares del programa administración de empresas de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica, por consiguiente, son desarrolladas en la empresa **MyDataSinc SAS** ubicada en el municipio de Aguachica Cesar; con el propósito de aplicar los conocimientos obtenidos de forma teórica y a su vez potencializar habilidades desde lo práctico.

Por otra parte, como administradora de empresas en formación es necesario realizar un diagnóstico al área asignada por la organización para el cumplimiento de la práctica, y según los resultados aplicar un plan de mejora, el cual se podrá conocer en el siguiente informe.

Para la realización de la práctica la empresa MyDataSinc asignó el área de servicio al cliente y Según el contexto evidenciado en el área de la práctica es necesario implementar un manual de inducción, dado que se presentan algunas falencias al respecto y este aportará significativamente a la mejora del área, en cuanto a la reducción de tiempos de integración de nuevos practicantes u empelados.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



## CAPÍTULO 1

### 1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Es la historia, experiencias y ejemplo de dos hombres emprendedores y valientes, dispuestos a darlo todo por llegar a la cúspide de sus sueños. Ider Mauricio Montejo Cañarete y Luis Ángel Roldán Beleño. Ambos con potencial y mentalidad creativa, buscaban desde sus lugares de origen avanzar en sus metas personales, sin saber que un día al tener contacto y entrelazar ideas, asumirán juntos un nuevo proyecto como solución tecnológica integral para todas las personas. MyDataSinc.

En medio del arduo trabajo y en vista de la necesidad de mejorar diferentes procesos para su negocio virtual, Mauricio Montejo, emprendedor empírico, Especialista en Comercio Electrónico y actualmente líder de diferentes proyectos de e-commerce, emprendió la búsqueda de una persona capaz de suplir esa necesidad, y fue en ese punto en donde el telón se abrió para Luis Ángel Roldán, Bogotano de pura cepa, Ingeniero Industrial, Especialista en Ciencia de los Datos y Magister en Inteligencia de Negocios, el cual asumió con responsabilidad y eficiencia la tarea de apoyar y crear a partir de su experiencia y conocimientos, una aplicación capaz de automatizar múltiples procesos.

Al pasar el tiempo muchos se sumaron aportando valiosos conocimientos para el crecimiento del proyecto, sin embargo, no fue hasta que dos emprendedores

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



separados por kilómetros de distancia sumaron fuerzas y le apostaron todo a una aplicación que hoy por hoy está al servicio de más de 1000 usuarios de diferentes países de Latinoamérica.

Se encuentra ubicada en la calle 2 # 25-75 barrio la Victoria del municipio de Aguachica Cesar. Su representante legal es el señor, Ider Mauricio Montejo, especialista en comercio electrónico y actualmente líder de diferentes proyectos del negocio e-commerce y como gerente administrativo el señor Luis Ángel Roldán.

Es una empresa dedicada a brindar soluciones a las personas emprendedoras, a través de un software en la nube de alto valor con el objetivo de llevar los productos a las plataformas de comercio electrónico más reconocidas a nivel mundial, integrando diferentes Marketplace como mercadolibre, linio, Falabella, tienda nube y mercadoshop con sus aplicaciones Local Seller, Global Seller y Analitiks, ofreciéndole al público dedicado al dropshipping o ventas de productos locales de forma online, un servicio que les permite optimizar sus negocios en las diferentes plataformas.

### **1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA**

MyDataSinc SAS está constituida como sociedad por acciones simplificada, identificada con número de Nit 901396786-8. Su actividad económica es el procesamiento de datos (hosting) y actividades relacionadas, identificado en el

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

código (CIU) 6311. Está constituida con un número de dos (2) socios, por tanto, su capital social está compuesto por cifras iguales equivalentes al 50% en cada una de las partes. Es una empresa de tamaño pequeño que cuenta con 13 empleados directos y 3 por prestación de servicios, (incluyendo la persona de servicios generales) para un total de 16 colaboradores.



El proceso de recaudación y desarrollo de datos se centra en el municipio de Aguachica, Cesar, no obstante, su área de operación tiene alcance en países de Latinoamérica como: Colombia, Argentina, Uruguay, Perú y por último México que seguido de Colombia, es el país con mayor clientes potenciales.

## 1.2 MISIÓN

Integrar, enseñar y convertir tiendas físicas a virtuales para que cada comercio de América latina tenga presencia en internet, creando valor, marcando diferencia e inspirando a nuestros clientes.

### 1.2.1 Análisis de La Misión

Después de realizar el respectivo análisis a la misión de MyDataSinc, se considera fundamental realizar una mejora, puesto que la misión debe ser más clara en cuanto a su razón social y las necesidades a las que da solución, es decir que sea más

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

entendible para el público y a su vez genere mayor impacto, desde una perspectiva de servicios de calidad, compromiso, liderazgo y valores.

### **1.2.2 Propuesta**



Nuestra misión es ofrecer un servicio integrador a nuestros clientes, sincronizando los más reconocidos Marketplace con nuestra aplicación, facilitando las ventas online y contribuyendo al crecimiento de miles de negocios en América Latina, a través de un equipo de profesionales comprometidos en brindar un servicio con altos estándares de calidad, creando valor, marcando diferencia e inspirando a nuestros clientes.

## **1.3 VISIÓN**

Proveer para el año 2026 la tecnología necesaria para ser la aplicación integradora y facilitadora de E-commerce preferida por las personas, llegando a un millón de comercios en todo América latina, mejorando la calidad de vida de nuestros clientes y trabajadores, brindando experiencias únicas e inigualables.

### **1.3.1 Análisis de la Visión**

Considero que la visión está bien formulada, ya que está alineada con el servicio que se presta, y tiene un objetivo concreto a una fecha definida en la cual se espera obtener dichos resultados.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## 1.4 POLÍTICAS

### 1. Política de reconocimiento al colaborador con el valor del mes

Premiar y felicitar públicamente al colaborador con el valor de la pasión dentro de sus compañeros creando un impulso de motivación y estímulo personal, reforzando comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad.



### 2. Política de vacaciones

Esta política está dirigida a todo el personal que tiene vinculación laboral a través de un contrato de trabajo con MyDataSinc SAS. Es importante ofrecer mecanismos que permitan al empleado disfrutar de sus beneficios según las disposiciones legales, teniendo en cuenta la conveniencia del personal y de la organización.

### 3. Políticas y procedimiento administrativo para adelanto de nómina

Establecer las Políticas y el Procedimiento para brindar apoyo económico a los trabajadores de la empresa que les permita hacer frente a compromisos personales, mediante anticipos de salarios.

El colaborador que desee y necesite un adelanto de nómina deberá ingresar, descargar y diligenciar el formato encontrado en la intranet directamente en la ruta de procesos internos-gestión documental-Formatos-Adelanto de nómina.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

#### 4. Políticas para tiempo de juegos en MyDataSinc

Una actividad lúdica es considerada como una estrategia de conocimiento, una forma de vida cotidiana y en la práctica profesional, que educa, que genera disfrute, gozo, placer, alegría, y que por ende desarrolla un aprendizaje, un conocimiento que sea agradable, placentero y por lo tanto motivador, de manera que posteriormente pueda ser recordado con facilidad para ser puesto en práctica.



En MyDataSinc se adaptan las siguientes medidas para poder proceder y actuar frente a estos espacios de esparcimientos de la siguiente manera:

##### - **Aprobación y permisos**

- Antes de implementar juegos de mesa en las pausas activas, es importante obtener la aprobación y los permisos correspondientes del departamento de recursos humanos. Asegurarse de que el juego de mesa sea adecuado cumpla con las políticas de la empresa.

##### - **Horarios designados**

- Establecer horarios designados para las pausas activas con juegos de mesa. Puede ser durante el tiempo de descanso o en un tiempo específico durante el día.
- Horario de la mañana 10:45 am a 11:00 am lunes a viernes
- Horario de la tarde 4:45 pm a 5 pm de lunes a viernes

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

- Asegurarse de que el tiempo de juego no interfiera con las responsabilidades laborales y que los empleados puedan disfrutar del juego sin presiones externas.

- **Duración de la pausa**



- Se establece un límite de tiempo claro para las pausas activas con juegos de mesa de 15 minutos,
- Evita que las pausas se extiendan demasiado y afecten la productividad.
- 5 minutos de estiramientos
- 10 minutos de juegos

- **Participación voluntaria**

- La participación en los juegos de mesa durante las pausas activas debe ser voluntaria.
- No debe haber presión u obligación para que los empleados participen. Algunas personas pueden preferir utilizar su tiempo de descanso de manera diferente, y eso debe ser respetado.

- **Elección de juegos adecuados**

- Selecciona juegos de mesa que sean adecuados para un entorno laboral y que promuevan la colaboración, el pensamiento estratégico o el desarrollo de habilidades cognitivas:

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

- Juegos de Mesa, Bingo, Uno, Fleep, Dominó, Parqués, Ajedrez, Jenga, Poker, Juegos de multimedia, Xbox, Juegos de destrezas y habilidades motrices, Twister, Charadas, Dinámicas de grupos
- Evitar juegos que puedan ser ofensivos, discriminatorios o que generen conflictos.



#### - **Espacio y ruido**

- Asegúrate de contar con un espacio adecuado para los juegos de mesa, ya sea en una sala de descanso o en una zona designada.
- Considerar el ruido que puedan generar los juegos y su impacto en los demás empleados.

### **5. Política de Seguridad y salud**

Apreciamos y respetamos profundamente la vida y la salud de todos nuestros Colaboradores. La integridad física de nuestro personal tiene prioridad sobre la eficiencia en la operación y los resultados de la empresa. Nos comprometemos por ello a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y a generar continuamente una cultura que preserve la salud física y mental de los colaboradores.

La Organización ha establecido una “Política de Salud y Seguridad en el Trabajo” que cubre todos los frentes de su actividad y debe ser aplicada en todos sus procesos administrativos y operacionales e involucra el compromiso de la organización para la asignación de los recursos humanos, técnicos y financieros

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

necesarios para el desarrollo seguro de la operación y la prelación de la seguridad sobre los intereses comerciales.

Instamos a los colaboradores para que adopten un estilo de vida que permita minimizar los riesgos de accidentes de trabajo, riesgos profesionales, lesiones, enfermedades que afecten al colaborador.



## **6. Uso adecuado de bienes y activos**

Los colaboradores de MyDataSinc deben dar uso adecuado y racional a su tiempo, los muebles, las herramientas, los equipos y demás elementos de trabajo de la organización. Se garantiza el derecho a la privacidad siempre que la utilización de la infraestructura de la compañía obedezca exclusivamente a asuntos de carácter laboral, o una utilización diferente que haya sido autorizada por la gerencia.

Los colaboradores deben proteger los bienes de MyDataSinc y utilizarlos únicamente en forma adecuada y eficiente. Todos los empleados intentarán proteger los bienes de la organización contra pérdida, daño, uso incorrecto, robo, fraude, malversación y destrucción. Estas obligaciones cubren tanto a los activos tangibles como a los intangibles, incluidas las marcas comerciales.

## **7. Regalos e invitaciones**

Competimos y llevamos a cabo nuestras actividades basándonos únicamente en la calidad y competencia. Los colaboradores únicamente podrán ofrecer o aceptar



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

presentes simbólicos que sean apropiados en virtud de las circunstancias y estén aprobados por gerencia, siendo deber del colaborador realizar la correspondiente notificación, así mismo no aceptarán u ofrecerán regalos, comidas o entretenimientos si dicho comportamiento crea la impresión de que constituye una influencia inadecuada respecto de la correspondiente relación comercial. Los colaboradores no deben actuar en nombre de otras entidades, ya sean estas empresas, asociaciones sin ánimo de lucro o individuos, ni solicitar regalos, efectivo o tiempo de los proveedores, clientes o grupos de interés.



## 8. Permisos

concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la coordinación administrativa y al Gerente de la empresa.

- En caso de grave calamidad doméstica, deberá realizarse la notificación a la empresa por escrito al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias o a más tardar, al día calendario siguiente a la situación. Igualmente deberán aportarse las pruebas documentales que permitan a la empresa comprobar la veracidad de la situación.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores de conformidad con el numeral 6 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo para lo cual los solicitantes desplegarán las acciones necesarias para dar cumplimiento a este porcentaje.
- En caso de fallecimiento del cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, se concederá al empleado una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles, cualquiera sea su modalidad de contratación o de vinculación laboral. Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia
- Las ausencias por asistencia al servicio médico correspondiente deberá el trabajador acreditarlas con la correspondiente constancia de la EPS a la que se encuentre vinculado. No se aceptarán, por lo tanto, como excusa, la simple manifestación de haber concurrido al servicio médico. La asistencia al servicio médico autorizado deberá comunicarse con anticipación al empleador, salvo los casos de urgencias médicas.
- En los casos de (Sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente o aquellos que no estén fijados en el presente Reglamento), el aviso se hará como mínimo

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

con 3 días hábiles de anticipación salvo que el plazo de conocimiento de la situación no lo permita.



### **9. Obligaciones especiales de los trabajadores.**

- Respeto y subordinación a sus superiores.
- Respeto a sus compañeros de trabajo.
- Procurar completa armonía con su superior y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a la gerencia de manera fundada, comedida y respetuosa, siempre por escrito y con copia a su jefe inmediato si procede
- Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

puesto de trabajo de otros compañeros. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del presente reglamento.

- No comunicar con terceros, salvo la autorización expresa, la información que conozca en virtud de su trabajo. En caso de llevarse a cabo la divulgación o tratamiento no autorizado por parte del trabajador, se iniciarán las acciones penales, civiles y disciplinarias correspondientes.
- Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan sido facilitados por la empresa.
- Comunicar oportunamente por escrito a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitar daños y perjuicios.
- Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o cosas de la empresa o de los clientes de la misma.
- Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por las autoridades del ramo.
- Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades laborales.
- Usar adecuada y responsablemente la dotación entregada por la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

- Legalizar oportunamente y por escrito los permisos a los cuales haya accedido



#### **1.4.1 Análisis De Las Políticas**

Considerando las políticas propuestas en la organización, están estructuradas de forma correcta, dado a que tienen en cuenta varios factores en beneficio del empleado, como lo es el adelanto de sueldos, juegos para las pausas activas y demás. Por parte, las obligaciones que los colaboradores deben llevar a cabo para que no se presenten problemas internos y afecte el buen funcionamiento de la empresa en la consecución de sus propósitos.

### **1.5 VALORES**

- **Pasión**

Interés y la fuerza de voluntad para realizar nuestro trabajo, es la motivación que nos impulsa a luchar por alcanzar los objetivos, metas logros dentro de la organización con ímpetu e interesa demostrando felicidad y satisfacción

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

- **Autoexigencia**

Esfuerzo y determinación de los colaboradores para ser cada vez mejores en su desempeño en la búsqueda de la excelencia en todas las actividades y procesos de la empresa.

- **Honestidad**

Ejercer la honestidad a través de prácticas transparentes y correctas, anteponiendo la verdad en cualquier situación que se genere.

- **Respeto**



Actuamos de una manera correcta y atenta, respetando la dignidad de clientes, proveedores y los miembros de nuestra compañía.

- **Credibilidad**

Generamos confianza en la promesa de valor y brindamos seguridad en los servicios ofrecidos al cliente interno y externo demostrando integridad y seriedad

### 1.5.1 Análisis de los Valores

Chiavenato (2009): “los valores son las prioridades de las organizaciones (...). Son las creencias y actitudes básicas que ayudan a determinar el comportamiento individual y guían el rumbo de la organización”. (p.132).Según lo citado anteriormente y Luego de analizar los valores propuestos por la empresa, considero que, el valor de la “**autoexigencia**” más que un valor es una actitud personal que ayuda a enfrentar retos, pero, a nivel organizacional y desde un punto de vista personal, es un valor que, si bien se lleva a cabo de forma equilibrada, hace que se promueva la excelencia y el crecimiento personal, pero, por otro lado, puede darse

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

al estrés y perfeccionismo extremo al Colaborador, que posiblemente se esté incorporando a la empresa. Por otra parte, los demás valores están bien propuestos.

### 1.5.2 Propuesta

- **Perseverancia**



Fomentamos a nuestro equipo de trabajo la capacidad de ser personas preexistentes en la consecución de nuestras metas y objetivos, a pesar de cualquier obstáculo que pueda ocurrir de forma imprevista.

- **Colaboración**

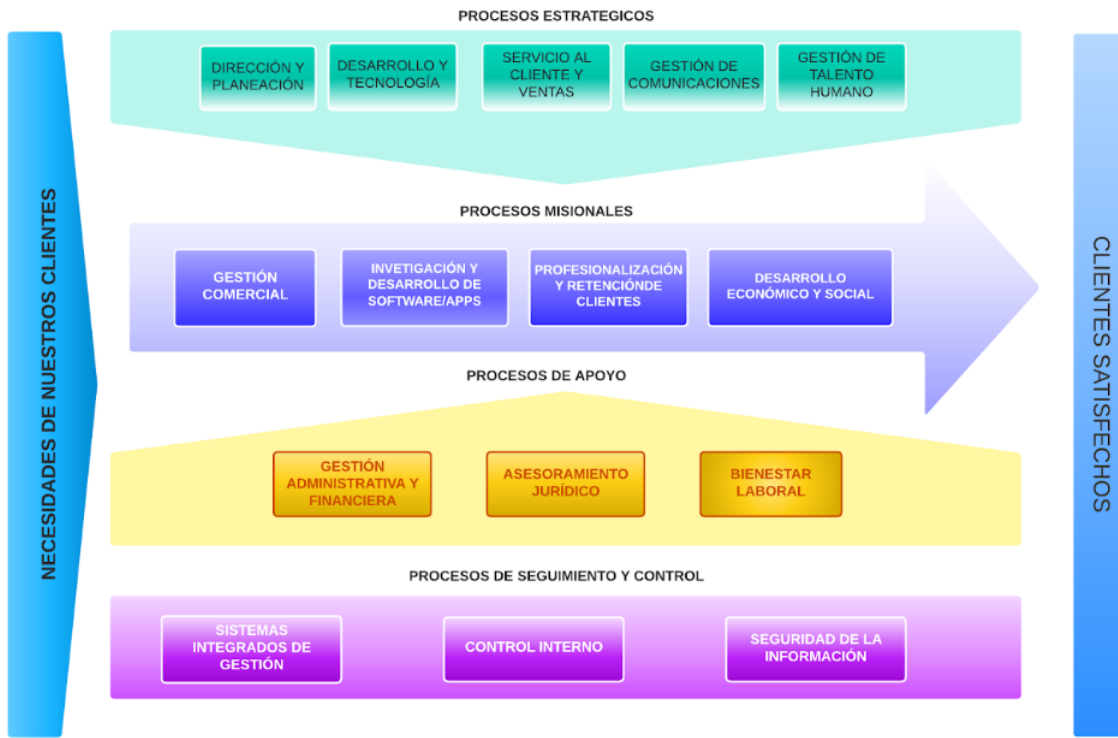
Nos caracterizamos por el buen trabajo en equipo, el aporte de conocimientos e ideas innovadoras de nuestros colaboradores nos enriquece para seguir creciendo de forma armoniosa.

### 1.5.3 Análisis De Propuesta De Los Valores

Se considera que los valores propuestos anteriormente están alineados con los aspectos reales de la empresa, ya que, desde la observación directa, se reflejan estos dos valores. La perseverancia y la colaboración, son valores que los colaboradores ponen en práctica cada día al realizar sus tareas, son hombres y mujeres que a pesar de cualquier inconveniente están en disposición de continuar, y por ende de colaborar con lo que esté al alcance.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## 1.6 PROCESO ESTRATÉGICO



*Lista de figura 1. proceso estratégico*

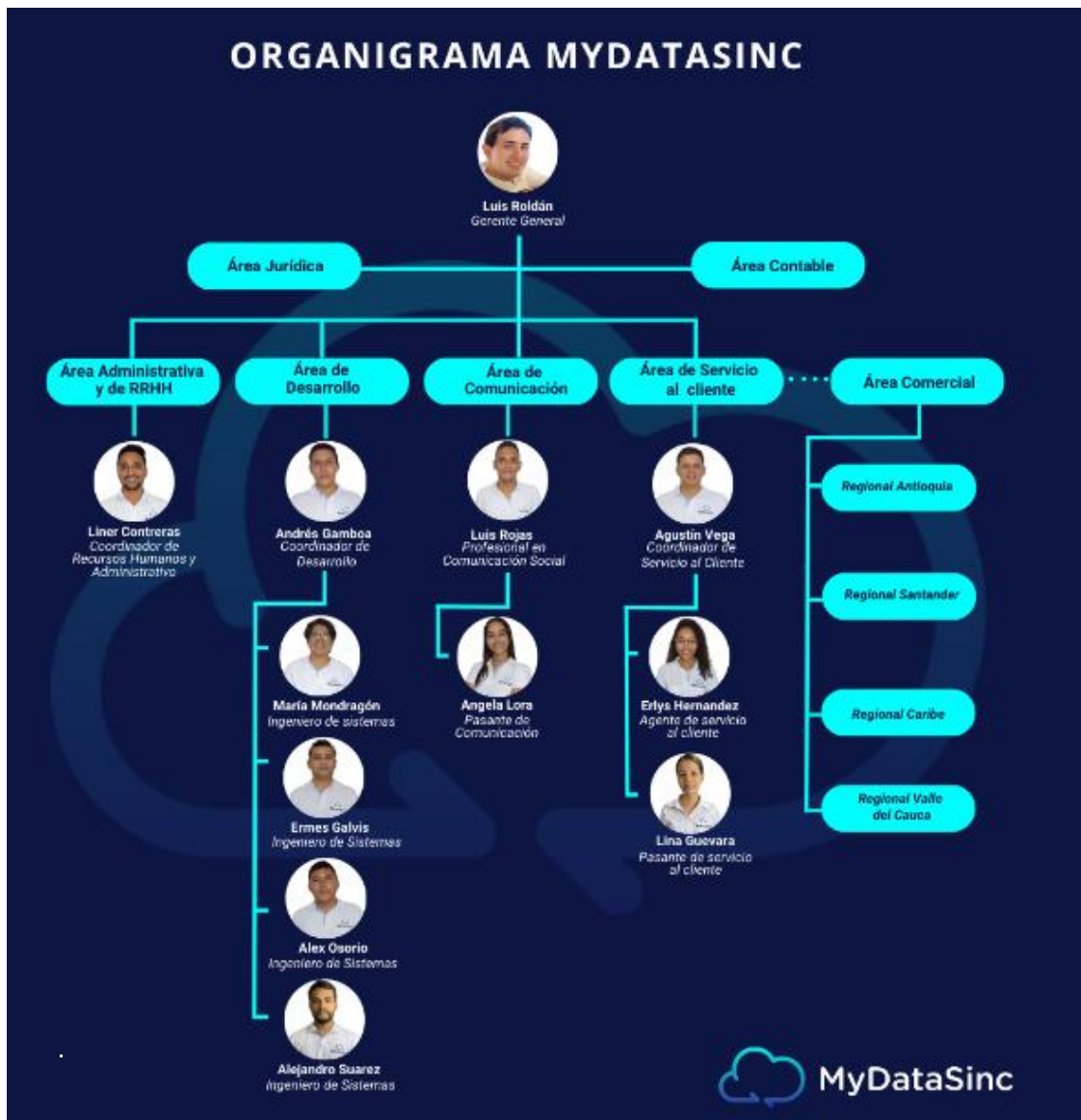


UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR



PRÁCTICAS CURRICULARES



## 1.7 ORGANIGRAMA



Lista de figura 2. organigrama

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



### 1.7.1 ANÁLISIS ORGANIGRAMA

El organigrama que la empresa tiene estipulado se considera que está organizado de una forma correcta; cabe resaltar que está organizado de forma funcional o estructural y debidamente actualizado, además está elaborado con fotografías de cada uno de los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa.

### 1.8 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA



La ubicación asignada por MyDataSinc para realizar la práctica curricular, es el área de servicio al cliente. Tiene como función principal la relación con el cliente. Esta área debe anticiparse a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo que demanda una elevada sensibilidad y profesionalidad. Informar al cliente sobre la empresa es una función primordial del área de servicio al cliente. Este Departamento funciona como el rostro de la empresa, y así es percibido por los usuarios. Al interactuar con los clientes, esta área tiene también la función de brindar un adecuado asesoramiento al usuario, que asegure el uso correcto de los productos o servicios que la empresa ofrece.

Actualmente cuenta con un total de tres empleados, dos con contrato laboral fijo y un pasante universitario o un aprendiz Sena. A continuación, se describen los nombres y cargos de los colaboradores. Agustín Vega, como el coordinador de área servicio al cliente, Erlys Hernández, agente de servicio al cliente y mi persona Lina Marcela Guevara, pasante servicio al cliente.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

Las funciones asignadas por este departamento para la realización de prácticas curriculares son las siguientes:

- **Atender los diferentes canales de comunicación y resolver inquietudes de los clientes o prospectos.**
  - Programa llamadas
  - Atender WhatsApp corporativo
  - Responder Chat de soporte
  - Programar videollamada
  - Responder Ticket de soporte
  
- **Seguimiento de cuentas**
  - Base de Datos de clientes (Excel)
  - Estado de productos publicados
  - Calidad de publicaciones
  - Configuraciones correctas en la cuenta
  - Ventas de los últimos 3 meses en la tienda
  - Histórico de publicaciones
  - Cuentas Demo
  - Retención de cliente
  - Plan Retoma (150% de descuento por 3 meses)



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

- **Nuevos clientes**

- Administración de la base de datos manual de clientes nuevos
- Constante seguimiento general de las cuentas demos en los últimos 60 días
- Acompañamiento en procesos de registro
- Recepción de citas para capacitaciones y exposición visual de nuestros servicios
- Seguimiento de la evolución de procesos, manejo y adaptabilidad en el uso de nuestros servicios.

- **Ventas**

- Recepción de prospectos producto de campaña publicitaria en distintos medios
- Administración y atención de WhatsApp de ventas
- Acompañamiento para agendar capacitación
- Seguimiento de cuentas Demo, para garantizar la debida muestra del producto ante el cliente

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## CAPÍTULO 2

### 2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL



#### 2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

Diseño de un manual de inducción para el área de servicio al cliente de la empresa MyDataSinc.

#### 2.2 DIAGNÓSTICO

El área de servicio al cliente es la imagen de la organización, a través de esta se logra la satisfacción de los clientes, obteniendo como resultado la fidelización y recomendación por el buen servicio prestado. Según Serna (1999) lo define como un conjunto de técnicas establecidas y perfiladas en las organizaciones, en base a los requerimientos y expectativas de los usuarios, con el propósito de entregarle un servicio superior, en comparación con la competencia. García, A., (2016).

MyDataSinc SAS, es una empresa que ofrece un servicio proveedor de soluciones integrales para las tiendas de los diferentes Marketplace del comercio electrónico en América Latina; estos servicios son ofrecidos de forma virtual. En este contexto, el área de servicio al cliente toma un valor importante, puesto que a través de diferentes herramientas tecnológicas se mantiene contacto directo con los diferentes radicados en varios países de América Latina.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

### 2.2.1 Recurso Humano del Área

El área de servicio al cliente de MyDataSinc está formado por 3 colaboradores, entre ellos se encuentra, el Coordinador de área, un agente de servicio al cliente y un estudiante en procesos de prácticas. Estas personas están capacitadas para desempeñar los procesos que esta conlleva. Sin embargo, requiere de más colaboradores para suplir todas las tareas diarias.

<b>COLABORADORES ÁREA TALENTO HUMANO</b>	
<b>Coordinador de área</b>	Agustín Vega Basto
<b>Agente servicio al cliente</b>	Erllys Hernández
<b>Practicante Universitario</b>	Lina Marcela Guevara

**Fuente:** Elaboración propia



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

### 1.2.2. Infraestructura

Por otra parte, en materia de infraestructura, el espacio de trabajo es reducido, puesto que, se comparte oficina con las demás áreas de la empresa, esto conlleva a interrupción de algunos procesos como videollamadas a causa de ruidos por los demás colaboradores de las demás áreas, sin embargo, se manejan un protocolo de comunicación interna en la zona de labores.

### 2.2.3 Equipos Tecnológicos



En cuanto a equipos tecnológicos y de oficina, tiene 2 computadoras portátiles, 2 teclados, 2 mouses, 2 diademas (unos de estos con una pantalla adicional), 1 computador de mesa con dos pantallas y CPU de alto rendimiento, diadema y teclado. Dos escritorios, 3 sillas cómodas de oficina con cojín para mantener una correcta postura.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

### 2.2.4 Análisis FODA Área Servicio al Cliente

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores con experiencia en el sector</li> <li>• Herramientas tecnológicas óptimas</li> <li>• Excelente comunicación y trabajo en equipo</li> <li>• Capacidad de desarrollo y adaptación rápida a las nuevas tecnologías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura reducida</li> <li>• Realización de múltiples tareas por cada colaborador</li> <li>• Falta de nuevos empleados</li> <li>• Falencias en la inducción de practicantes</li> </ul>
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES (+)	AMENAZAS (-)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo de los nuevos pasantes y empleados</li> <li>• Reconocimiento en el mercado de servicios tecnológicos</li> <li>• Crecimiento en el número de nuevos clientes</li> <li>• Aumento en el mercado del comercio electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la economía</li> <li>• Bajas ventas del servicio</li> <li>• Pérdida de clientes activos</li> <li>• Competencia en el mercado</li> </ul>

**Lista de figura 3. matriz dofa**

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



## 2.3 JUSTIFICACIÓN

Las prácticas curriculares contribuyen a la búsqueda de un resultado de aprendizaje integral, puesto que los conocimientos teóricos se llevan a la práctica en una organización real, además de esto, permite adquirir habilidades y destrezas que se convierten en experiencia para el campo laboral. Por lo anterior la universidad popular del Cesar lo estipula en su pensum educativo.

### 2.2.3 Justificación Teórica

Según (Ezequias, Odunayo, & Olalekan, 2014), la inducción, o socialización, es el proceso donde se reciben nuevos empleados, introduciéndose a la compañía e informándoles de las actividades, y cultura organizacional. Según lo citado anteriormente la inducción es un proceso mediante el cual se le da a conocer a los nuevos empleados procesos de la empresa, proporcionando cierta información que contribuye a una adecuada adaptación al área de trabajo. Además de esto que el colaborador se sienta motivado a realizar sus actividades asignadas.

Por otra parte, Según, (Ruiz, Lourdes Gago, Garcia, & Lopez, 2016) En muchos casos, los nuevos trabajadores tendrán que recibir una formación específica para el puesto para el que han sido contratados, con el objetivo de capacitar al recién incorporado para la tarea que va a realizar y adaptar sus conocimientos a las exigencias técnicas concretas del puesto de trabajo.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



Por lo anterior, el área de atención al cliente en una empresa es bastante importante, puesto que, si el personal no está bien capacitado para atender los requerimientos de los clientes, esto podrá traer consecuencias en la satisfacción de los usuarios. Por ende, en MyDataSinc SAS se le implementara un manual de inducción con el propósito de mejorar dichos procesos de integración de la empresa, y de esta manera contribuir rápida a la adaptabilidad de los nuevos empleados o practicantes

### **2.3.2 Justificación Metodológica**

La presente investigación es de tipo descriptiva, está busca recopilar datos cuantitativos o cualitativos para obtener una imagen clara y detallada del objeto de estudio, y de esta manera se haya información para definir y clasificar ciertas características de la investigación aplicada en el proceso de prácticas curriculares. Se recolectó información importante por medio de diferentes interrogantes al personal encargado del área. Esta información organizada dentro de la herramienta a implementar tiene como propósito aportar conocimientos a los futuros practicantes que lleguen al área del servicio al cliente.

### **2.3.3 Justificación Práctica**

El negocio electrónico en la actualidad ha venido creciendo, puesto que cada día con los avances tecnológicos la población opta por no salir de casa y hacer usos de la tecnología y realizar sus compras por internet con tan solo un clic. Según el (blog payretailers), (2023) El comercio electrónico en Latinoamérica está experimentando

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

un fuerte crecimiento, con más de 300 millones de compradores digitales y una proyección de un aumento del 20 % para el período 2023-2027.



Vinculado a lo anterior MyDataSinc presta un servicio integrador a todos los emprendedores de este negocio para ayudarles a potencializar sus tiendas virtuales. Por tanto, el área de servicio al cliente asesora, resuelve dudas, inconformidades y novedades de los usuarios de manera remota.

Por consiguiente, los agentes del servicio al cliente deben estar al tanto de las herramientas de atención a los clientes en los horarios establecidos por las políticas de la empresa para tal fin. Esto conlleva a que el coordinador del área se mantenga ocupado resolviendo situaciones de cada uno de los usuarios y es por este motivo, cuando ingresa un nuevo empleado o estudiante en proceso de práctica, se retrasa la inducción y por ende las actividades del jefe de área

Por lo anterior se diseña un manual de inducción específico para el área de servicio al cliente, dando como resultado el buen aprendizaje de los procesos que se realizan, la identificación de herramientas y conocimiento de información relevante. Cabe resaltar que para ocupar un puesto en esta área se debe tener todos los conocimientos necesarios para la buena atención de los usuarios.

#### **2.3.4 Justificación Social**

Esta investigación contribuye a mejorar el proceso de cada una de las personas que lleguen a realizar prácticas en el área de servicio al cliente de MyDataSinc y así mismos empleados con vinculación laboral. Esta empresa viene con ciertas

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

falencias al aplicar la inducción puesto que no permiten mayor tiempo para llevar a cabo dicha adaptabilidad; de esta manera el diseño de un manual de inducción será un apoyo importante para el nuevo integrante, y así mismo para la empresa.

## **2.4 OBJETIVOS**

### **2.4.1 Objetivo General**

Diseñar un manual de inducción en el área de servicio al cliente para nuevos colaboradores o practicantes de la empresa MyDataSinc.

### **2.4.2 Objetivos Específicos**



- Realizar un diagnóstico al área de servicio al cliente de MyDataSinc a través de una matriz Ishikawa.
- Elaborar el manual de inducción para el área de servicio al cliente de MyDataSinc
- Socializar el manual de inducción a los miembros del área de servicio al cliente de la empresa MyDataSinc



## 2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Meses	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
Semanas	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Actividades																
Inducción por parte de la empresa	■	■	■	■												
Asesoría de práctica		■		■		■		■		■		■				
Análisis de la situación actual		■	■	■												
Desarrollo del capítulo I de informe de prácticas			■	■	■											
Desarrollo de actividades indicadas por la empresa					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
visita de docente de práctica a la empresa					■											
Primer parcial.entrega I informe						■										
Desarrollo capítulo II							■	■	■	■						
Recolección de información para el desarrollo del manual							■	■	■							
Segundo Parcial											■					
Estructuración del manual de inducción											■	■				
Desarrollo capítulo III											■	■	■			
Socialización del manual con la empresa													■			
Sustentación de Práctica														■		
Tercer parcial, entrega del informe final, CD															■	

*lista de figura 4. Plan de actividades*

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## CAPÍTULO 3



### 3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

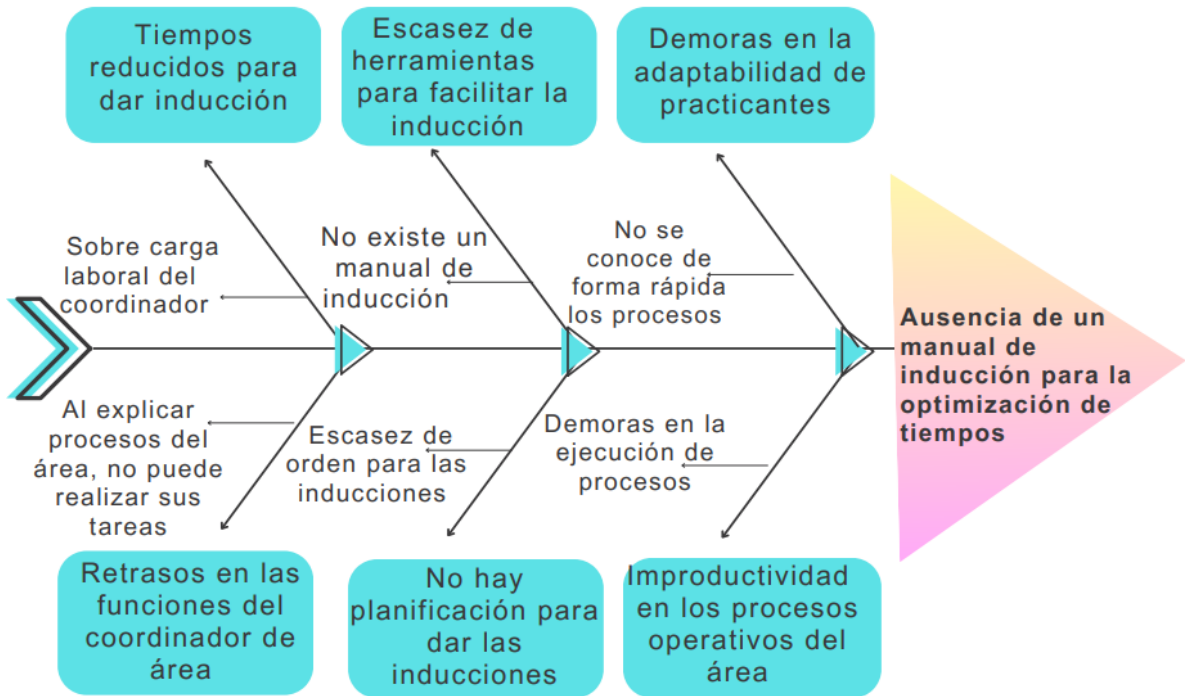
En el marco del desarrollo de este proyecto se estructuraron tres objetivos con el fin de alcanzar un objetivo general, el cual constituye la elaboración de un manual de inducción para el área de servicio al cliente de la empresa MyDataSinc S.A.S. Esto con el fin de mejorar procesos de inducción de los nuevos pasantes, aprendices y empleados que se integren al área de servicio al cliente.

Para la realización de dicho documento fue crucial realizar un diagnóstico al área de servicio al cliente, recopilar información y reestructurarla en el manual, así mismo evaluar con el coordinador del área los componentes del manual y obtener su aprobación.

#### 3.1. Desarrollo del objetivo específico 1

**Realizar un diagnóstico al área de servicio al cliente de MyDataSinc a través de una matriz Ishikawa o Espina de Pez.**

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	





**lista de figura 5. Matriz espina de pez**

*Fuente: Elaboración propia*

El área de servicio al cliente, en esta es donde se ha desarrollado la práctica curricular, en ella se llevan procesos de resolución de problemas, ventas, manejos de pagos, base de datos, retención de clientes y formación a los usuarios en cuanto a los manejos de las diferentes plataformas. Este departamento está conformado por tres colaboradores que cada día trabajan incansablemente para el logro de los objetivos organizacionales.

Para el diagnóstico del área se realizó una matriz ESPINA DE PESCADO en la cual se hallan todos los aspectos por mejorar. Cabe mencionar que algunas de las



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

Causas expuestas en la matriz fueron observadas en el transcurso del desarrollo de las prácticas, dado que desde el inicio del proceso se inició un análisis minucioso acerca de cómo se llevan a cabo ciertos procesos en la empresa, así mismo se tiene en cuenta aspectos mencionados por el coordinador de área.

Según La Matriz ESPINA DE PESCACO Indicada anteriormente, una de las debilidades del área es la demora en la adaptabilidad de los nuevos pasantes, aprendices o empleados, dado que la empresa no cuenta con un documento de inducción específico para el área que permita la optimización de tiempos al momento de incorporar al nuevo personal, ya que deben brindar capacitaciones en cuanto a los servicios que prestan, aplicaciones existentes, usos de los diferentes sistemas para la atención al usuario, entre otros aspectos importantes que deben comunicar para la orientación y adaptabilidad en la ejecución de actividades de operación del cargo.

**Tiempos reducidos del coordinador de área para brindar inducción:** Esta falencia se presenta dado que el coordinador de área debe realizar sus funciones y en la mayoría de los casos estas deben ser en el menor tiempo posible y además de estas son bastantes, por ende, los practicantes no reciben la información necesaria en el momento oportuno retrasando el proceso.

**Falta de documentos para facilitar la inducción:** El área no cuenta con documentos ya sean físicos o digitales tales como manuales de inducción o procedimientos que feliciten la realización de las inducciones y esto no permite optimizar los tiempos en dichos procesos.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

**Demoras en la adaptabilidad de los practicantes y empleados:** Dado que no se realiza una inducción de forma oportuna esto conlleva a que la adaptabilidad será mucho más lenta y esto se debe al desconocimiento de aspectos generales como el servicio que prestan, conocimientos de plataformas y no menos importante el conocimiento de los sistemas o canales de atención al cliente.

**Retrasos en las funciones diarias del coordinador:** Al momento de sacar tiempos para explicar aspectos de la empresa no puede realizar sus demás funciones, además estas tareas se le acumulan teniendo un exceso de trabajo.

**No se realiza la inducción de forma ordenada:** No se cuenta con planificación para para el desarrollo de la inducción además esto produce desorden ya que se explican varios temas a la vez y provoca confusiones.

**Improductividad en los procesos operativos del área:** Dado que se presentan retrasos en la inducción y orientaciones del cargo, esto conlleva que el practicante o empleado inicie con sus funciones de forma retrasada, así mismo esto le provoca pérdida en recursos de nómina a la empresa ya que se debe cancelar el salario de forma normal.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	



### 3.2 Desarrollo objetivo específico 2

#### **Elaborar el manual de inducción para el área de servicio al cliente de MyDataSinc**

Para el desarrollo del presente objetivo fue necesario establecer los temas y estructura del manual de inducción, recopilar información a partir del acceso a intranet de la empresa, así mismos componentes aportados por el coordinador de área e información redactada y organizada. Luego de esto se desarrolla el manual de inducción, se pasa a revisión y aprobación por parte del coordinador.

Cabe mencionar que el manual diseñado está compuesto por portada, presentación, bienvenida, aspectos generales de la empresa (Misión, Visión, valores, estructura orgánica) Así mismo se plasma las diferentes aplicaciones con las que cuenta la empresa para la prestación de servicios, funciones de área servicio al cliente, explicación de cada una de las herramientas para la atención a los clientes y sus características para el manejo de estos canales. Por último, se establece un glosario donde se definen terminologías que son de vital importancia para la correcta atención de los clientes.

A continuación, se muestra el diseño de portada y subportada del Manual



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 <b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
	PRÁCTICAS CURRICULARES	




*Fuente: Elaboración propia*

En este espacio se evidencia la presentación y bienvenida del manual. Se redacta una idea general de que es un manual de inducción y el fin de su elaboración.

Así mismo se muestran componentes importantes como ¿quiénes somos? En este espacio se describe a qué se dedica la empresa para dar un panorama general de los servicios que presta esta empresa. Además, se plasmó la historia de la empresa para dar a conocer las raíces de la organización y como fue el proceso de surgimiento de la misma. Esta información

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

 MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSIÓN No 1	CÓDIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente Objetivo: Capacitación	

**¿QUIÉNES SOMOS?**

Somos una empresa dedicada a brindar soluciones a través de un software en la nube de alto valor, con el objetivo de llevar los productos a las plataformas de comercio electrónico más reconocidas a nivel mundial. Integramos los más importantes Marketplace de comercio electrónico de Latinoamérica, facilitando múltiples procesos del negocio electrónico.

Contamos con personas con una gran calidez humana y profesional al momento de ejecutar los procesos de nuestra empresa, y a su vez trabajan incansablemente por dar la mejor experiencia a nuestros clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad.

En MyDataSinc prestamos servicios basados en la integración de tiendas online, integramos con las plataformas de comercio electrónico más importante de Latinoamérica, como lo son: MercadoLibre, Linio, Falabella, Mercadoshop y Facebook Marketplace; estas tiendas las conectamos con Amazon USA, logrando otorgar un servicio integral a nuestros clientes a través de nuestra aplicación Global Seller.


















 MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSIÓN No 1	CÓDIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente Objetivo: Capacitación	

**NUESTRA HISTORIA**



Es la historia, experiencias y ejemplo de dos hombres emprendedores y valientes, dispuestos a darlo todo por llegar a la cúspide de sus sueños. Ider Mauricio Montejo Cañarete y Luis Ángel Roldán Beleño. Ambos, con potencial y mentalidad creativa, buscaban desde sus lugares de origen avanzar en sus metas personales, sin saber que un día, al tener contacto y entrelazar ideas, asumirían juntos un nuevo proyecto como solución tecnológica integral para todas las personas.

En medio del arduo trabajo y en vista de la necesidad de mejorar diferentes procesos para su negocio virtual, Mauricio Montejo, emprendedor empírico, Especialista en Comercio Electrónico y actualmente líder de diferentes proyectos de e-commerce, emprendió la búsqueda de una persona capaz de suplir esa necesidad, y fue en ese punto en donde el telón se abrió para Luis Ángel Roldán, Bogotano de pura cepa, Ingeniero Industrial, Especialista en Ciencia de los Datos y Magister en Inteligencia de Negocios, el cual asumió con responsabilidad y eficiencia la tarea de apoyar y crear a partir de su experiencia y conocimientos, una aplicación capaz de automatizar múltiples procesos.


Al pasar el tiempo, muchos se sumaron aportando valiosos conocimientos para el crecimiento del proyecto; sin embargo, no fue hasta que dos emprendedores, separados por kilómetros de distancia, sumarán fuerzas y le apostaron todo a una aplicación que hoy por hoy está al servicio de más de 1000 usuarios de diferentes países de Latinoamérica

*Fuente: Elaboración propia*

Luego de consignar los aspectos generales de la empresa, como misión, visión, valores, estructura orgánica entre otros temas evidenciados anteriormente, se procede a estructurar y explicar las aplicaciones con las que cuenta la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

A Continuación, se pueden evidenciar.

 MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

**NUESTRAS APLICACIONES**

**Página Web**


Nos preocupamos por darnos a conocer como una empresa legal y confiable, es por ello, que contamos con nuestra página web, la cual está a disposición de cualquier persona que desee información sobre los servicios que prestamos. Contamos con distintos canales de atención al cliente disponibles en nuestro sitio web oficial, y así mismo una gran cantidad de contenido que facilita la formación de nuestros clientes y todo esto totalmente gratis.

**Nuestra página web la encontraras en el siguiente link:** <https://www.mydatasinc.com/>

**Global Seller**

Contamos con una robusta aplicación, la cual es la más usada por nuestros clientes; es un software en la nube que trabaja con un modelo de negocio llamado "Dropshipping". Nuestra tarea es conectar la tienda más grande del mundo que es Amazon Estados Unidos, con las tiendas de MercadoLibre, Linio, Mercadoshop, Tienda nube y Facebook Marketplace, de esta manera podrán realizar el modelo de negocio de reventa, es decir, sin la necesidad de tener los productos físicamente o en stock.

**Puedes ingresar a nuestra App Global Seller con el siguientes Link:**  
<https://www.globalseller.app/>

 MyDataSinc	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSION No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación

**Local Seller**

Contamos también con un software en la nube con el cual nuestros clientes pueden vender de una forma centralizada sus propios productos a través de los Marketplace de Amazon, MercadoLibre, Linio, falsabella, Facebook Market y tienda nube. Con nuestra aplicación se puede publicar la cantidad de productos que desees, como también se podrá gestionar, generar reportes y crear alertas de forma simultánea en los distintos canales.

**Puedes ingresar a nuestra App Local Seller con el siguiente Link:**  
<https://www.localseller.app/>



**Analytiks**

Hemos creado una aplicación que permite a nuestros usuarios tomar decisiones con datos, investigar el entorno, la competencia en tiempo real y muchas herramientas interesantes creadas para potencializar las operaciones en los Markets, todo esto para obtener los resultados que nuestros clientes desean.


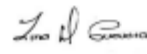
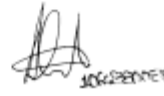
**Puedes ingresar a nuestra App Analytiks con el siguientes Link:**  
<https://www.analytiks.app/>

*Fuente: Elaboración propia*

Para Finalizar con la elaboración del manual de inducción este fue revisado por el coordinador del área de servicio al Cliente Agustin Alberto Vega Basto, quien evaluó la información plasmada asegurando que no hubiera errores en cuanto al contenido que estará a disposición de los nuevos pasantes, aprendices o empleados que se integren al Área. Por último, fue aprobado y firmado por el coordinador del departamento servicio al cliente de MyDataSinc S.A.S

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

A continuación, se evidencia la firma de aprobación.

	MANUAL DE INDUCCIÓN	VERSIÓN No 1	CODIGO:
	GESTIÓN HUMANA	Eje Servicio al Cliente	Objetivo: Capacitación
<b>Elaborado por:</b> Lina Marcela Guevara <b>Cargo:</b> Pasante universitario Servicio al Cliente		<b>Aprobado por:</b> Agustín Alberto Vega <b>Cargo:</b> Coordinador De Servicio al Cliente	
Fecha de Elaboración: 25 octubre 2023  Firma: 		Fecha de Aprobación: 25 octubre 2023  Firma: 	

*Fuente: Elaboración propia*



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



### 3.2 Desarrollo Objetivo Específico 3

**Socializar el manual de inducción a los miembros del área de servicio al cliente de la empresa MyDataSinc.**

Para llevar a cabo el presente objetivo, fue acordada una fecha y hora con el coordinador de recursos Humanos Liner David Contreras, dado que se debía establecer con anticipación dicha socialización para coordinar tiempos con el personal de la empresa. Por tanto, se establece la exposición para el día 08 de noviembre a las 10:30 am en las instalaciones de la empresa MyDataSinc.

A continuación, se evidencia las fotografías de la socialización.



**Fotografía No. 1**





UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



**Fotografía No. 2**

Como se puede evidenciar en las imágenes, el personal de la Empresa dispuso el tiempo necesario para escuchar y evidenciar el manual de inducción elaborado, con el objetivo de optimizar tiempos en los procesos de adaptación del nuevo personal de servicio al cliente. Por consiguiente, fue recibido de forma positiva, ya que manifestaron que les es un aporte importante para la empresa, dado que en estos momentos aparte de la reducción de tiempos, les servirá para integrarlo en los documentos de gestión de calidad ISO 900.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

#### 4. CONCLUSIONES

En conclusión, las prácticas curriculares me dejan una gran experiencia, puesto que por medio del proceso he obtenido conocimientos que me permitirá enfrentar el mundo laboral de forma positiva. Además, desde mis conocimientos se logró brindar aportes a la empresa para el mejoramiento de procesos, tales como la inducción del personal que se integre a la empresa.

Por otro lado, mediante la realización de este proyecto se dio cumplimiento al objetivo general, en el cual se estipula el diseño de un manual de inducción para el área de servicio al cliente dirigido a nuevos colaboradores o practicantes de la empresa MyDataSinc. Para el cumplimiento del objetivo general se plantearon tres objetivos específicos, en primer lugar, se realizó el diagnóstico a través de una matriz DOFA donde se hallan las falencias, así como fortalezas y oportunidades de la organización. De ahí se pudo evidenciar la importancia del objetivo general.

Por otra parte, se estructuró todo el contenido de manual de inducción propuesto en el desarrollo de las prácticas, para cumplir este objetivo fue necesario recopilar información que fue brindada por la empresa, además de organizar información propia según los conocimientos obtenidos dentro del área. Por último, se llevó a cabo de forma satisfactoria el tercer objetivo, este hizo énfasis en la socialización del manual con los miembros de la empresa.



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## 5. RECOMENDACIONES

En este espacio se proponen recomendaciones a seguir por parte de la empresa en la mejora que se incorporó como practicante universitario. En primer lugar, según el primer objetivo del proyecto el cual se basa en realizar un diagnóstico al área de servicio al cliente de MyDataSinc a través de una matriz DOFA, para esto es fundamental como empresa que busca el crecimiento y mejoramiento continuo se aplique cada 12 meses este instrumento de evaluación para hallar resultados y tomar de decisiones de mejora.

Por otra parte, según el objetivo de la elaboración del manual de inducción para el área de servicio al cliente de MyDataSinc. Se recomienda la actualización y/o mejoramiento del manual dado que constantemente se realizan propuestas como empresa en cuanto a nuevos servicios (aplicaciones, herramientas de atención). Además, se recomienda poner a disposición del documento a todos los pasantes, aprendices, empleados que se integren al equipo de trabajo de Servicio al Cliente; esto ayudará a optimizar tiempos, así mismo a facilitar el aprendizaje del nuevo colaborador.

Por último, en cuanto al objetivo de Socialización el manual de inducción a los miembros del área de servicio al cliente de la empresa MyDataSinc, se recomienda integrar este documento en la intranet de la empresa, de esta manera todos los empleados y coordinadores podrán hacer uso de este documento.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

## BIBLIOGRAFÍA

García, A., (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.*

*Telos* , 18 (3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

<https://www.payretailers.com/es/latam/ecommerce-en-latinoamerica/>

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36627/DiazBarraganMarthaLiliana2020\\_formato.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36627/DiazBarraganMarthaLiliana2020_formato.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-crear-y-promover-valores-betty-mar%C3%ADa-gonzalez-ruiz>



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



## ANEXOS

### Anexo 1. Fotografías con los compañeros de todas las áreas



### Anexo 2. Visita de la docente





UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



**Anexo 3.** Fotografías en el área de trabajo con los compañeros de servicio al cliente.





UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



# MyDataSinc

*Un universo lleno de soluciones*