

Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

IDEA
UNIVERSIDAD GALILEO

**UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA**

GESTIÓN EMPRESARIAL

“Tecnología para transferencia de llamadas masivas en Genpact Guatemala”

PRESENTADO POR:

Sergio Fernando Pastor Chanchavac

Carné IDE19003626

Previo a optar el grado académico de:

LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Guatemala, 22 de marzo de 2023

CODIGO DE APROBACIÓN: 51-220323

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS	2
GENPACT	3
Descripción de los principales servicios:.....	5
Misión:.....	6
Visión:	6
Valores:.....	6
Objetivos:.....	7
Metas:	7
Estrategias:.....	8
Recursos Humanos:.....	9
ORGANIGRAMA	10
Tecnología:.....	10
Ventas:.....	13
Clientes:.....	16
Mercado:.....	16
Servicios:	17
Promoción:	18
Publicidad:.....	19
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL.....	20
Factores Internos:.....	20
Factores Externos:	25
CADENA DE VALOR.....	36
Procesos Primarios:.....	36
Procesos Secundarios:.....	39
Análisis de los principales procesos:	42
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	47
Fortalezas:.....	47
Oportunidades:	47
Debilidades:.....	48
Amenazas:.....	49

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES	50
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL	57
Diagrama de proceso actual	58
Causas del problema	59
Categoría de las causas	60
Hallazgos relevantes en llamadas que ingresan.....	61
Evidencias	62
Desventajas:.....	62
ANÁLISIS DE PROBLEMA	63
Análisis de diagrama de causa y efecto	63
Análisis de Pareto.....	64
Diagrama de Pareto	65
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN	66
Ventajas:.....	66
ANÁLISIS DE LA SOLUCIÓN	67
Análisis de los requerimientos operativos:.....	67
Análisis de los requerimientos técnicos:	69
Análisis de los requerimientos legales:	71
Análisis de los requerimientos ambientales:.....	72
Análisis de los requerimientos financieros:.....	72
ANÁLISIS DE DECISIÓN.....	74
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1	75
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2.....	76
Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 3.....	76
Cuadro comparativo ponderado con los tres proveedores.....	77
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACION.....	79
FUENTES DE CONSULTA.....	80
ANEXOS.....	83
COTIZACIONES.....	87
Resumen de los proveedores.....	94

INTRODUCCIÓN

Genpact se convierte en una empresa independiente para llevar su propia experiencia en procesos creciendo de 19 mil empleados e ingresos de \$491.90 millones de dólares a más de 77 mil empleados y un ingreso anual global de \$2.57 billones de dólares. En Guatemala inició operaciones en el año 2008, dando servicio a más de 10 clientes en el área financiera y de servicios. En el 2018 celebró el décimo aniversario e inauguración de sus oficinas, además de presentar un crecimiento en los negocios e inversiones para el país. Dentro de Genpact Guatemala se realizó un análisis crítico en referencia al diagnóstico realizado en la empresa y sus diversos departamentos, el desarrollo del diagnóstico permitió definir la situación actual y la priorización de los problemas que posee la organización, este proceso se realiza con el fin de brindar un apoyo dentro de ella, a través de soluciones que permitan mitigar o resolver los problemas que se presentan las cuales servirán para tomar decisiones en la empresa. Se realizaron ciertos análisis para detectar el problema principal usando el diagrama causa y efecto, usando las interrogantes del planteamiento del problema donde se pudo encontrar en las causas del problema el IVR sin múltiples opciones, demora para solución de problema y ser atendido, haciendo que los clientes se desesperen y frustren también se identificó un cierto porcentaje de clientes que han decidido parar el servicio, por la naturalidad del giro de negocio se ha generado un gasto aproximado de Q.613,945.42. Se realizó un análisis de solución que aportara el proceso de mejoramiento ante una problemática detectada según el diagnóstico realizado, usando las interrogantes del planteamiento de la solución y haciendo cotizaciones con proveedores se determinó el que cumple con todos los requerimientos y que da el mayor respaldo, es el proveedor CloudTalk. El Gerente de operaciones junto al equipo de liderazgo llevara a cabo esta nueva implementación del sistema IVR que interactuara con las personas que llaman, recaba la información requerida y enruta las llamadas al destinatario reduciendo el volumen de espera y tiempo de resolución de llamada y a su vez dando una solución más apropiada y personalizada teniendo una inversión alrededor de Q698,848.00 como capital propio de la empresa.

OBJETIVOS

1. Mejorar la experiencia del cliente ofreciéndole un servicio de calidad y reduciendo los tiempos de espera.
2. Reducir el número de llamadas entrantes ofreciendo directamente un menú interactivo con diferentes opciones.
3. Mantener en funcionamiento el nuevo sistema IVR 24/7 para evitar llamadas pérdidas y escaladas.
4. Ahorrar tiempo en las llamadas, reduciendo el uso de capital humano optimizando el proceso.
5. Resolver y gestionar diferentes peticiones sin tener que hablar con un agente.

GENPACT

Genpact da inicio en el año de 1997 como una unidad comercial dentro de General Electric con 20 empleados teniendo una visión pionera del fundador, expresidente y director ejecutivo Pramod Bhasin, quien transformó un proyecto piloto de gestión de operaciones de servicios administrativos de GE Capital en una de las primeras empresas cautivas a gran escala en todo el mundo, Servicios Internacionales de GE Capital (GECIS).

El objetivo de Genpact es proporcionar servicios de procesos comerciales a los negocios de GE Capital en todo el mundo, permitiendo eficiencias de procesos y efectividad operativa sobresalientes. Las infraestructuras se establecieron en ciudades de la India donde se requirió contratar y capacitar a decenas de miles de jóvenes para que brinden los servicios requeridos.

Durante ocho años la empresa tuvo la oportunidad de gestionar una amplia gama de procesos en todos los servicios financieros de GE, además de sus negocios de fabricación a nivel mundial, dada la adopción generalizada de Lean y Six Sigma por parte de GE, la empresa construye su propia base sólida aplicando principios a los procesos comerciales que estábamos ejecutando.

En enero del año 2005, se convierte en una empresa independiente para llevar su propia experiencia en procesos a clientes fuera de GE y cambiando el nombre de GECIS a Genpact ("generando impacto global").

En agosto de 2007, Genpact completó una oferta pública inicial exitosa y se cotizó en la Bolsa de Nueva York con el símbolo 'G'. Entre el año 2007 y 2010, Genpact se vuelve más global, aumentando una base de empleados en un 33 % por lo cual agregan sitios en seis nuevos países.

A partir de 2010, el centro de gravedad de la empresa, definido como la ubicación de los líderes senior, se desplazó constantemente hacia el oeste, lo que resultó en una presencia muy significativa en Europa y EE. UU. La ubicación de la empresa en la ciudad de Nueva York se convirtió en la oficina corporativa clave de facto Bain Capital que invirtió en Genpact en noviembre de 2012, iniciando una nueva fase de crecimiento que comenzó con una definición clara de nuestra cartera de soluciones, la mejora de la interfaz de la relación con el cliente, así como una profundización de la experiencia en el dominio y un grupo de expertos en la materia relacionados.

Genpact en la actualidad es una firma global de servicios profesionales que ofrece innovación digital y operaciones inteligentes habilitadas digitalmente para nuestros clientes, principalmente compañías Global Fortune 500 y algunas de las marcas más grandes del mundo. La plataforma digital Genpact Cora ofrece tecnologías digitales líderes con una experiencia de la cliente óptima en su núcleo. Continuamos innovando con nuestros clientes y el creciente ecosistema de socios. Desde el 31 de diciembre de 2005, la empresa ha requerido del apoyo de más personal contratando a más de 19 000 empleados teniendo ingresos anuales de \$491,90 millones para el 31 de diciembre de 2021 se realiza contratos a más de 100 000 empleados teniendo ingresos anuales de \$4000 millones.

Ser la mejor empresa de servicios de tecnología y gestión de procesos de negocio del mundo. (Servicios internacionales a compañías terceras en otros países.) Genpact es una firma global de servicios profesionales que hace realidad la transformación empresarial, siempre guiado con propósito y la búsqueda incesante de un mundo que funcione mejor para las personas, impulsamos la innovación digital y las operaciones inteligentes habilitadas digitalmente para los clientes. Guiados por la propia experiencia en la reinención y ejecución de miles de procesos para cientos de clientes, muchos de ellos empresas de Global Fortune 500, de esta manera se impulsa la transformación del mundo real a escala, se piensa con diseño, se sueña en digital y se resuelve los problemas con datos y análisis.

Combinando la propia experiencia en operaciones de extremo a extremo y con la plataforma basada en IA, Genpact Cora, el enfoque es en los detalles, más de 100,000 colaboradores para ejecutar estos procesos. Desde Nueva York hasta Nueva Delhi, y más de 30 países en el medio, se contacta cada punto, se reimagina cada proceso y se reinventa la forma en que funcionan las empresas una de las grandes ventajas al reinventar es que cada paso de principio a fin crea mejores resultados comerciales.

Descripción de los principales servicios:

El propósito de Genpact crea un mundo que funciona mejor para las personas en su industria con los principales servicios.

1. Aeroespacial y Defensa
2. Financiamiento de automóviles
3. Automotor
4. Los mercados de capitales
5. Químicos
6. Banca comercial
7. Banca de consumo
8. Bienes de consumo
9. Energía
10. Alta tecnología
11. Cuidado de la salud
12. Hospitalidad
13. Manufactura industrial
14. Seguro
15. Ciencias de la vida
16. Medios y Entretenimiento
17. Capital privado
18. Venta minorista
19. Software y Plataformas Digitales

Misión:

Amplificar el impacto que nuestros clientes tienen en el mundo mientras ayudamos a los trabajadores a prosperar, las comunidades prosperan y las industrias funcionan en armonía con el medio ambiente. Es nuestra promesa aprovechar el poder de la tecnología y la humanidad para ayudarlos a ustedes, los pioneros y visionarios, a reimaginar, reinventar y crear una transformación significativa que nos haga avanzar. Explore los servicios de sostenibilidad que brindamos a empresas como la suya.

Visión:

Juntos, convertimos el cambio diario en progreso, nos sumergimos profundamente y trabajamos hacia una visión audaz pensando en grande y nunca se espera a lo que sigue. Nos arremangamos y lo inventamos. Nos enorgullecemos de nuestra centralidad maníaca en el cliente.

Valores:

El código de conducta es sobre la base de los valores que practica en la empresa que está comprometido con el propósito que es la búsqueda incesante de un mundo que funcione mejor para las personas, estos son unos de los valores de la empresa:

1. Coraje
2. Curiosidad
3. Incisividad
4. Integridad
5. Diversidad
6. Inclusión
7. Respeto
8. Liderazgo

Objetivos:

1. Garantizar que la organización sea eficaz y eficiente en la realización de sus metas. Un marco de tiempo adjunto para las metas establecidas para el futuro a largo plazo también ayuda a establecer un marco de tiempo relacionado para los objetivos organizacionales a más corto plazo.
2. Establecer y comunicar objetivos de forma clara y precisa ya que deben comunicarse a todos los niveles gerenciales y a todos los empleados para permitirles un camino directivo para ayudar a la organización a alcanzar ciertas metas establecidas.
3. Tener en cuenta no solo la posición y recursos financieros internos, sino también el conjunto de habilidades de los colaboradores y el entorno macro más amplio, esto permitirá a la empresa establecer metas que aprovecharán las competencias básicas de Genpact para ayudarla a alcanzar las metas estratégicas de manera fácil y realista.
4. Tener los recursos y las finanzas necesarias para poder realizar los objetivos de la organización a largo plazo. Genpact también debe tener el liderazgo estratégico para poder lograr estos objetivos organizacionales.

Metas:

1. Tener objetivos comerciales y estratégicos para definir el propósito de la empresa que desea lograr durante las métricas establecidas.
2. Implementación de servicios tecnológicos para la atención de servicios que requieran alta demanda en el sector de BPO.
3. Ofrecer una atención de calidad y generar experiencias positivas del cliente con la empresa.
4. Desarrollar capacitaciones constantes hacia los colaboradores para mantener un servicio de clase mundial.

Estrategias:

1. Planeación:

La estrategia de planeación en Genpact incluye Workforce Management y Planificación operativa de recursos, también esta Hosting de aplicaciones SAP y servicios de mantenimiento basados en la ejecución “off-shore” y “near-shore”. Implementación SAP y servicios de “roll-out”, ejecutados desde un país de bajo coste. Servicios de “Business Intelligence” aplicando BW/SEM Servicios de integración SAP (Netweaver), incluyendo asesoramiento de negocio y sustitución (con SAP), o decisiones de integración. Desarrollo y ejecución de Soluciones Industriales (Utilities, Telecom, Banca y Finanzas, Seguros, Petróleo y Gas). BPO cross-selling.

2. Servicios:

Genpact tiene un porfolio con gran variedad de servicios, en el área de Outsourcing ofrece servicio especializado en atención al cliente a través del canal telefónico y en algunos casos, virtual, gestiona un gran volumen de llamadas entrantes y salientes, también resuelve y documenta inconvenientes, dudas, reclamos y solicitudes de los clientes por medio de tickets, una de las estrategias es la consultoría estratégica cartografía de organización rediseño de procesos de negocio proyectos de mejora cuadro de mando integral formación y coaching Mergers & Aquisitions. Esta también la Consultoría SAP que son las implementaciones de SAP All-in-One: ERP, PLM, CRM, SPM, BI, Portales, Web, Movilidad, etc.

3. Mercado:

El mercado de Genpact apunta a la transformación digital, mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa como necesidades urgentes del sector y perfeccionar el teletrabajo. StreamServe es una de las plataformas multicanal de comunicación que utiliza Genpact en el mercado para implantación del cuadro de mando integral, también utiliza una implantación de mejoras mediante desarrollo de herramientas de gestión, formación y coaching,

esto haría un impacto directo en la cuenta de explotación con un nuevo diseño conceptual de la empresa.

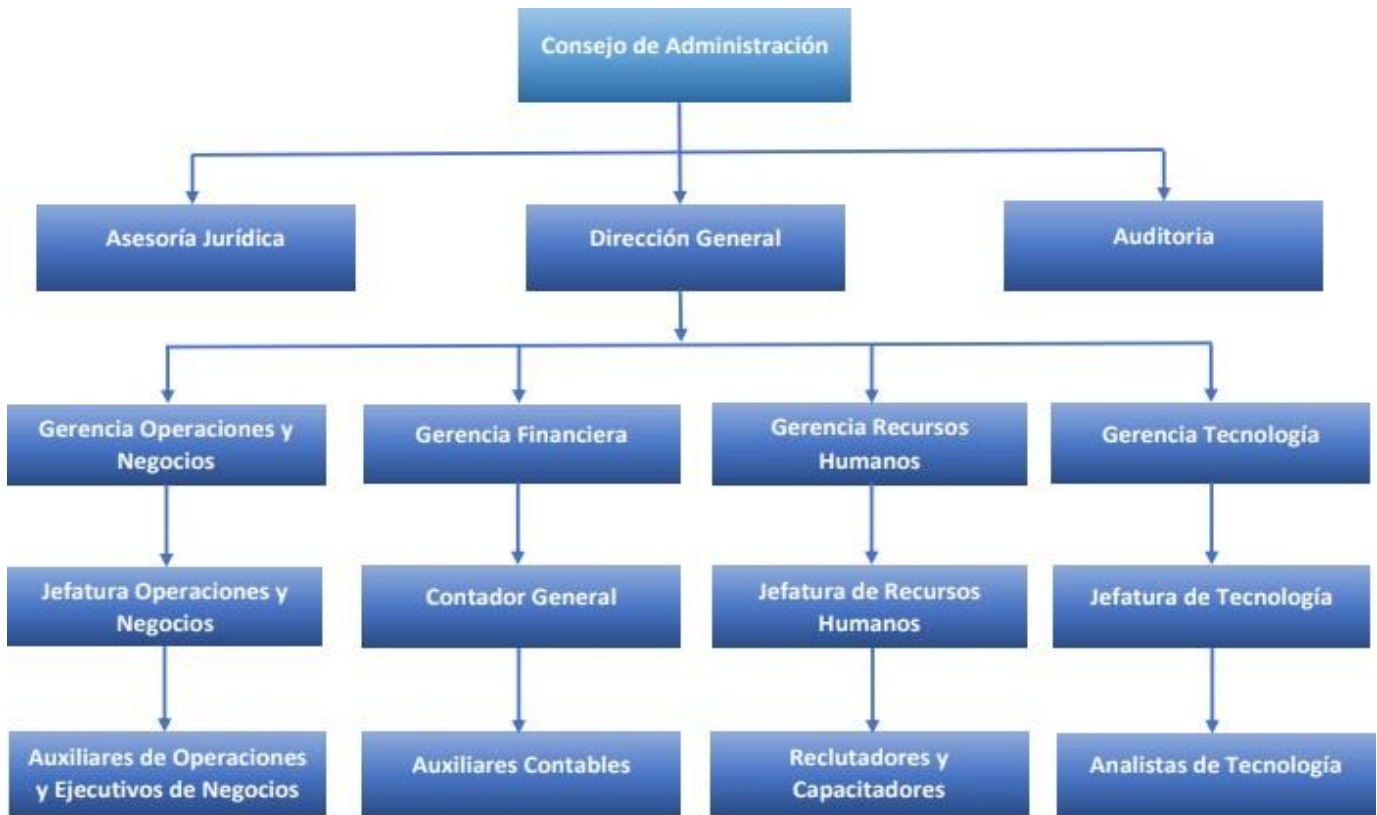
Recursos Humanos:

Ha habido conversaciones interminables y volúmenes escritos sobre la convergencia de recursos humanos. La digitalización de recursos humanos está aquí, pero la tendencia no debe seguirse a ciegas. En Genpact está la búsqueda por hacer que los recursos humanos sean más rápidos, en tiempo real y receptivos, a menudo se toma el camino fácil al usar la tecnología por el bien de la tecnología. Actualmente Piyush Mehta es directora de recursos humanos de Genpact. En este cargo, Piyush lidera la función de Recursos Humanos (RR. HH.) global de Genpact y desempeña un papel integral en el proceso continuo de la empresa para convertirse en el empleador preferido.

El uso de análisis de empleados permite a los profesionales de recursos humanos tener una comprensión más rica y profunda de las necesidades y preocupaciones de los empleados en tiempo real. Para que la captación de talento sea eficaz contratar no se trata solo de adquirir el mejor talento. También se trata de elevar la experiencia de las personas que se contratan, así como de los reclutadores y la organización que contrata. Los equipos de recursos humanos y de contratación pueden hacer que esto sea una realidad mediante el uso de tecnologías avanzadas y el aprendizaje automático para permitir la contratación digitalizada y la incorporación virtual, aprovechando estas herramientas para proporcionar análisis e información de los candidatos. Cuando se usa correctamente, esto es magia en proceso.

ORGANIGRAMA

Genpact



Este organigrama se elaboró tomando las fuentes de conocimiento básico que se tiene en la jerarquía de la empresa Genpact Guatemala

Fecha de elaboración: 19/06/2022

Tecnología:

Genpact es una empresa global de servicios profesionales que ofrece transformación digital al poner la tecnología digital y los datos a trabajar para crear una ventaja competitiva. Aunque el cambio es imposible sin la tecnología, es necesaria una comprensión matizada y clara de lo que puede y no puede hacer en nuestra organización. Implementar tecnología con un propósito, desde el principio, es fundamental al éxito.

Genpact usa aplicaciones empresariales para ayudar a los clientes a transformarse e innovar a través de un núcleo digital más eficiente, ofertas de SaaS que diferencian el mercado, flujos de trabajo inteligentes e integración de aplicaciones comerciales con una plataforma de integración híbrida basada en API. Por lo tanto, esta es una de las razones principales para implementar la tecnología y sería para empoderar a los empleados ya que estamos en una era que se deleita en montar la ola de tecnologías de punta para empoderar a los empleados. Pero tiene que hacer la vida mejor y más fácil para los trabajadores para que sea realmente útil. Los procesos digitalizados y una sólida orientación al autoservicio revolucionarán la experiencia de los empleados al brindarles acceso rápido, fácil y virtual para hacer las cosas en cualquier momento y en cualquier lugar.

Genpact puede ayudar a brindar mejores conocimientos y experiencias a clientes y empleados y optimizar la tecnología para aprovechar al máximo su inversión, cuando se trata de aplicaciones comerciales, Genpact puede modernizarlas y automatizarlas poniendo a trabajar los servicios de tecnología comercial en el contexto de la industria, por lo cual el equipo de servicios de aplicaciones empresariales trabajará en estrecha colaboración con los clientes para conectar un ecosistema empresarial y alinear las funciones comerciales para respaldar la transformación digital. El servicio de tecnología comercial y empresarial combinan el conocimiento de la industria ya que la experiencia en datos y tecnología es una comprensión profunda de las aplicaciones y los datos.

Los aceleradores de Genpact, marcos de automatización, tecnologías digitales, expertos de la industria y asociaciones con firmas de productos especializados son algunas de las herramientas a la disposición para generar resultados comerciales positivos y debido a esto las soluciones mejoran la agilidad empresarial al eliminar los procesos empresariales manuales y complejos para ofrecer una transformación tecnológica empresarial a escala.

Tecnología tangible:

1. Teléfonos
2. Computadoras
3. Auriculares
4. Teclados
5. Mouse
6. Impresoras
7. Escáneres
8. Laptops
9. Mainframes
10. Workstation

Tecnología intangible:

1. Software omnicanal
2. CRM o Customer Relationship Management
3. Automatic Call Distributor (ACD) o distribuidor automático de llamadas
4. Software de informes
5. Distribuidor de llamadas automático (ACD)
6. Respuesta de voz interactiva (IVR)
7. Gestión de la relación con el cliente (CRM)
8. Integración de Telefonía Informática (CTI)
9. Protocolo de Voz sobre Internet (VoIP)
10. Grabación de llamadas
11. Funcionalidad móvil
12. Transcripción de correo de voz a correo electrónico
13. Centralita Virtual (Virtual PBX)
14. SIP Trunk
15. Inteligencia Artificial (IA)
16. Contact center en la nube
17. Chatbots
18. VPN

Ventas:

Estados financieros de Genpact, incluidos ingresos, gastos, pérdidas y ganancias. Los ingresos totales de Genpact del último trimestre son 1.11B USD y esta cifra arroja una subida del 1.99% respecto al trimestre anterior. Los ingresos netos del Q3 22 son de 95.84M USD. La presente grafica es una actualización que se hizo del trimestre último del año 2022, se presenta en la moneda dólares ya que así es como se debe presentar al área financiera de la empresa que corresponde a la consolidación de ventas segmentadas por servicios.

Figura 1.

Presentación del área financiera de la empresa en ventas segmentadas por servicios.



Nota: El gráfico representa la actualización trimestral de ingresos, gastos, pérdidas y ganancias del año 2022. Tomado de (es.tradingview.com) Genpact, 2023.

Figura 2.

Presentación de los ingresos totales de Genpact del último trimestre 2022

Cuenta de resultados		Balance de situación		Flujo de efectivo		Q		Anual	Trimestral
Divisa: USD		Q1 '21	Q2 '21	Q3 '21	Q4 '21	Q1 '22	Q2 '22	Q3 '22	
>	Activos totales [?]	4.79B	4.90B	5.05B	4.98B	4.97B	4.54B	4.54B	>
	Crecimiento interanual	+8.75%	+1.08%	+5.11%	+2.09%	+3.83%	-7.31%	-10.15%	
>	Pasivos totales [?]	3.04B	3.06B	3.10B	3.08B	3.12B	2.79B	2.80B	>
	Crecimiento interanual	+7.37%	-3.95%	+2.31%	+1.28%	+2.82%	-8.81%	-9.41%	
>	Capital total [?]	1.75B	1.84B	1.95B	1.90B	1.85B	1.75B	1.73B	>
	Crecimiento interanual	+11.22%	+10.74%	+9.89%	+3.43%	+5.59%	-4.81%	-11.32%	
	Total de pasivo y patrimonio de los accionistas [?]	4.79B	4.90B	5.05B	4.98B	4.97B	4.54B	4.54B	>
	Deuda total [?]	2.07B	2.05B	2.02B	2.00B	2.22B	1.83B	1.75B	>
	Deuda neta [?]	1.43B	1.29B	1.10B	1.10B	1.36B	1.37B	1.23B	>
	Valor contable por acción [?]	9.35	9.82	10.38	10.24	9.98	9.54	9.46	>

Nota: El informe representa la actualización trimestral de activos totales, pasivos totales, capital total, Deuda total, deuda neta del año 2022. Tomado de (es.tradingview.com) Genpact, 2023

Figura 3.

Presentación de los ingresos totales de Genpact del último trimestre 2022

Cuenta de resultados		Balance de situación		Flujo de efectivo		Q1 '21		Q2 '21		Q3 '21		Q4 '21		Q1 '22		Q2 '22		Q3 '22		TTM	
Divisa: USD																					
Ingresos totales		944.04M																			
Crecimiento interanual		-2.48%																			
> Coste de bienes vendidos		-618.13M																			
Beneficio bruto		325.91M																			
Crecimiento interanual		-8.04%																			
> Gastos de explotación (excluido el coste de los bienes vendidos)		-191.02M																			
Ingresos de explotación		134.89M																			
Crecimiento interanual		-26.12%																			
> Ingresos no operativos, total		-14.66M																			
Ingresos antes de impuestos		120.22M																			
Crecimiento interanual		-8.74%																			
Participación en beneficios		0.00																			
Impuestos		-28.95M																			
Participación no controladora/interés minoritario		0.00																			
Otros ingresos/gastos después de impuestos		0.00																			
Ingresos netos antes de operaciones interrumpidas		91.27M																			
Operaciones discontinuas		0.00																			
Ingresos netos		91.27M																			
Crecimiento interanual		-6.51%																			
Ajuste por dilución		0.00																			
Dividendos preferentes		0.00																			
Ingresos netos diluidos disponibles para los accionistas ordinarios		91.27M																			
Beneficios por acción básicos (BPA básico)		0.48																			
Crecimiento interanual		-7.61%																			
Beneficios por acción diluidos (BPA diluido)		0.47																			
Crecimiento interanual		-8.35%																			
Promedio de acciones básicas en circulación		188.65M																			
Acciones diluidas en circulación		193.21M																			
EBITDA		175.70M																			
Crecimiento interanual		-20.24%																			
EBIT		134.89M																			
Crecimiento interanual		-26.12%																			
Gastos operativos totales		809.15M																			

Nota: El informe representa la actualización trimestral de ingresos totales, crecimiento interanual, ingresos netos, BPA básico, BPA diluido y gastos operativos totales del año 2022. Tomado de (es.tradingview.com) Genpact, 2023

Figura 4.

Presentación de los ingresos totales de Genpact del último trimestre 2022

Cuenta de resultados		Balance de situación		Flujo de efectivo		Q1 '21		Q2 '21		Q3 '21		Q4 '21		Q1 '22		Q2 '22		Q3 '22		TTM	
Divisa: USD																					
> Efectivo procedente de las actividades operativas		75.26M																			
Crecimiento interanual		+490.59%																			
> Efectivo procedente de actividades de inversión		-18.54M																			
Crecimiento interanual		-22.38%																			
> Efectivo procedente de actividades de financiación		-88.00M																			
Crecimiento interanual		-7300.76%																			
Flujo efectivo disponible		63.25M																			
Crecimiento interanual		+257.25%																			

Nota: El informe representa la actualización trimestral de efectivo procedente de las actividades operativas, de inversión y financiamiento del año 2022. Tomado de (es.tradingview.com) Genpact, 2023.

Clientes:

Se trabaja con diversas empresas innovadoras del mundo, desde la banca hasta las ciencias biológicas, desde los bienes de consumo hasta la fabricación industrial, Genpact se asocia con empresas líderes para ofrecer una transformación duradera. Principales clientes con los que actualmente trabaja Genpact.

1. Alliance Laundry Systems
2. Apex Clearing Corporation
3. ASPEN
4. Bayer
5. Baker Hughes
6. Cambridge Global payments
7. Dentsu Aegis Network
8. GE Power
9. Citibank
10. SoFi
11. Coca Cola
12. Avon
13. STADA
14. UCB
15. White Clarke Group

Mercado:

Soluciones de mercados de capitales. La experiencia de Genpact en procesos, tecnologías digitales y amplia experiencia en la industria de los mercados de capital ayudan a fortalecer el crecimiento, mejorar la eficacia de las ventas y ofrecer un procesamiento directo para las empresas de los mercados de capital. Los clientes globales incluyen nueve de los diez principales bancos de inversión, tres de los cinco principales administradores de activos y dos de las tres principales bolsas de derivados.

A medida que las instituciones financieras (IF) confían cada vez más en la tecnología y el diseño de procesos para modernizar sus modelos operativos, buscan socios que puedan ayudarlos a ser más competitivos. Genpact permite que las IF amplíen el poder de lo digital hasta la oficina intermedia y administrativa, donde puede generar crecimiento, rentabilidad y agilidad comercial. En algunos sectores de las industrias tenemos gestión de patrimonios, experiencia del cliente, finanzas y contabilidad, riesgo y cumplimiento, transformación digital, servicios de tecnología empresarial y automatización inteligente. Genpact es una empresa global de servicios profesionales que ofrece transformación digital al poner la tecnología digital y los datos a trabajar para crear una ventaja competitiva y para la gestión y optimización de la promoción comercial, utilizamos procesos inteligentes, análisis avanzados y tecnologías digitales para automatizar el comercio de principio a fin.

Servicios:

Genpact es una empresa que presta servicios, y estos son unos de ellos con una de las funciones que se prestan de acuerdo a los requerimientos de los clientes:

1. Aeroespacial y Defensa: Servicios de consultoría en el sector aeroespacial y de defensa para ayudar a las organizaciones a reclutar, organizar, desarrollar, recapacitar y mantener una fuerza de trabajo equipada para prosperar en entornos que cambian rápidamente.
2. Los mercados de capitales: Compra-venta de títulos de empresas tales como acciones, obligaciones y títulos de deuda de largo plazo, por lo cual otorga a los inversionistas la posibilidad de participar como socios (en parte proporcional a lo invertido) en el capital de las empresas listadas de lo más buscado.
3. Banca comercial: Procesar pagos a través de transferencias telegráficas, EFTPOS, Banca On-Line u otros medios. Emitir letras bancarias y cheques. Aceptar dinero en depósitos a plazo. Prestar dinero por medio de Descubiertos, préstamos, u otros.

4. Banca de consumo: Servicios financieros a personas individuales en lugar de grandes instituciones. Los servicios ofrecidos incluyen cuentas corrientes y de ahorro, hipotecas, préstamos personales, tarjetas de débito / crédito y certificados de depósito (CD)
5. Energía: Servicios que se brindan para satisfacer una necesidad de carácter general.
6. Seguro: Atención al cliente con servicios que incluyen aquellos ramos de la actividad aseguradora en los que la obligación del asegurador consiste en la prestación de un servicio al asegurado, donde en ocasiones también se recoge la obligación de otorgar una indemnización económica.
7. Medios y Entretenimiento: Servicios en el desarrollo de contenido hasta la producción, la difusión y los servicios de streaming por Internet (OTT) y mucho más.
8. Capital privado: Servicios domiciliarios, de administración, de fondos, de contabilidad, informes y consolidación. Servicios jurídicos y de secretariado corporativo.
9. Venta minorista: Servicios hacia el comercio minorista para el consumidor o usuario final.
10. Software y Plataformas Digitales: Servicios de calculadoras, quizzes,; infografías, ebooks, Landing Pages, entre otros.

Promoción:

Los planes de promoción dentro de Genpact es el proceso de planificación, ejecución y medición de acciones llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos de la marca o producto o inclusive del mismo retail y por otro lado dentro de nuestra organización es la acción de promocionar una persona, cosa, servicio, etc., esto tiene como objetivo promover y divulgar productos, servicios, bienes o ideas, para dar a conocer y persuadir al público de realizar un acto de consumo.

Debido a esto hay una gran serie de técnicas integradas en el plan de marketing, cuya finalidad consiste en alcanzar una serie de objetivos específicos a través de diferentes estímulos y acciones limitadas en el tiempo y dirigidas a un target determinado. Como bien sabemos para empezar un negocio no es igual a hacer dinero, ya que primero se debe conseguir los clientes y determinar a qué nicho de mercado enfocarse, de esta manera Genpact entra el plan de promoción, el cual, aplicado correctamente, tiene dos efectos positivos que sería atraer clientes y establecer la marca en el proceso, a continuación, se dirán los planes de promoción que contine dentro de nuestra organización.

1. Objetivos
2. Ofrecer un valor añadido.
3. Definir las acciones
4. Desarrollar un plan estratégico
5. Estar preparados
6. Promover
7. Hacer un seguimiento

Publicidad:

Re imaginando la publicidad con lo digital, Genpact siempre está conectando compradores y vendedores. Las tecnologías que incluyen la automatización de procesos robóticos, la IA y el procesamiento del lenguaje natural (NLP) pueden aportar precisión y velocidad a las operaciones publicitarias. De parte de los editores, hay un número cada vez mayor de ofertas, que incluyen productos publicitarios lineales, de respuesta directa, en el aire o digitales. Elegir la combinación correcta requiere una inteligencia profunda ya que los vendedores deben monitorear las tendencias de los consumidores y las necesidades de los clientes que evolucionan recientemente, una forma poderosa de producir las propuestas personalizadas que ganarán a la nueva clientela y mantendrán su base, por otro lado, el arte de la persuasión incluye mejorar la calidad de los anuncios digitales ya que en el Internet se utiliza la gobernanza y las métricas para perfeccionar la publicidad de los clientes.

Las redes sociales, los juegos y las plataformas publicitarias están creciendo rápidamente. Genpact proporciona operaciones inteligentes, información basada en datos y soluciones para ayudar a las empresas a superar los obstáculos al crecimiento al mejorar la experiencia del usuario y optimizar las operaciones, es así como nuestros clientes descubren cómo podemos asociarnos para aumentar los ingresos, la estabilidad de la plataforma y la seguridad.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

Factores Internos:

1. Accionistas:

Genpact está estructurada por medio de accionistas donde cada acción representa una parte alícuota del capital social, cada accionista es titular de una o varias acciones.

a. Accionistas o propietarios:

- Wellington Management Co. LLP
- The Vanguard Group, Inc.
- BlackRock Fund Advisors
- Victory Capital Management, Inc.
- Brown Advisory LLC
- AllianceBernstein LP
- SSgA Funds Management, Inc.
- Fiduciary Management, Inc.
- Fidelity Investments Canada ULC
- iShares Core S&P Mid Cap ETF
- Hartford Mid Cap Fund
- Fidelity Small Cap America Fund
- FMR LLC

2. Empleados:

Los empleados dentro de Genpact tienen un entorno diverso, equitativo e inclusivo que es fundamental para los empleados y cómo se genera el impacto. La empresa brinda igualdad de oportunidades para todos los que laboran dentro de la organización, independientemente de su género, edad, etnia, antecedentes culturales, raza, discapacidad u orientación sexual.

Genpact está comprometido a garantizar que todo el personal tenga un sentido de pertenencia y de esta manera desarrollar todo su potencial por lo que Genpact empodera a cada empleado para que transmita su yo auténtico al trabajo de esta manera se celebra la autenticidad de cada uno aceptando sus diferencias ya que son parte de su cultura lo que hace que sea clave para el éxito.

En la tabla número 1 se describe cómo está organizado Genpact y las funciones que ejecuta el personal en la empresa así mismo acciones que contribuyen al personal a ser más innovadores y de esta manera alcanzar su potencial para obtener mayor rendimiento.

Tabla 1.

Puestos y funciones que se realizan en la empresa Genpact Guatemala.

Puesto	Funciones/Actividades del puesto
Asociado de procesos	Evaluar, diagnosticar y diseñar procesos, procedimientos y sistemas para su simplificación, integración, automatización y actualización.
Aprendiz de gestión	Se le asigna ciertos deberes donde las actividades varían ampliamente dependiendo las tareas que se presentan.
Consejo de Administración	Asume las decisiones más importantes y actúa como intermediario entre los accionistas y los equipos directivos. Por eso, la función principal del consejo de administración es orientar las líneas de actuación de la organización y velar por los intereses de los accionistas.

Contratista	Es el encargado de contratar y coordinar a todos los subcontratistas y proveedores que intervendrán en un proceso de servicio o bien de un servicio/producto.
Desarrollador de procesos	Desarrollador de procesos proyectan y elaboran las medidas y acciones necesarias para fabricar productos a partir de materias primas. Investigan nuevos procesos y mejoran los ya existentes, con objeto de hacer que sean seguros, eficientes, económicos y respetuosos con el medio ambiente.
Gerencia de Recursos Humanos	Gestionar actividades como diseño de puestos, reclutamiento, relaciones entre empleados, gestión del rendimiento, formación y desarrollo, y gestión del talento.
Gerencia Financiera	Garantiza la liquidez de la empresa, analiza posibles inversiones, asesora al momento de tomar decisiones vinculadas al manejo financiero de la empresa, establece alianzas con instituciones bancarias, lidera proyectos que busquen la expansión hacia nuevos mercados.
Gerencia Tecnológica	Planificar, organizar, controlar, desarrollar y evaluar operaciones de datos electrónicos e informáticos; así como, los proyectos relacionados con su área. Gestionar el talento humano del Departamento de TI mediante la contratación, formación y asesoramiento de sus empleados.
Asesoría Jurídica	Bridar información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho, ocupando todas las ramas de esta.
Analista de negocios	Determina cómo funciona realmente una operación de negocios y luego ayudar a identificar, diseñar, construir e implementar mejoras.

Gerente	Trabaja en la parte operativa de la coordinación de personal y recursos para alcanzar los objetivos
Vicepresidente	Representa el organismo, controla el poder ejecutivo, representa legal y extrajudicialmente al comité, cita a las asambleas generales, preside, suspende y levanta sesiones, modera el desarrollo de los debates.
Vicepresidente asistente	Coordina la agenda de gerencia, de dar seguimiento a diversos proyectos y tendrá relación con proveedores. Deberá coordinar, organizar y ejecutar los proyectos asignados y velar porque se cumplan en el tiempo establecido.
Vicepresidente sénior	Establece los objetivos empresariales (por ejemplo, maximizar los ingresos) y resuelven los problemas internos cuando es necesario. Supervisan a los vicepresidentes y gerentes y evalúan el rendimiento de cada departamento.
Oficial de Operaciones Globales	Se trata de un perfil profesional que se engloba dentro de los puestos de <u>alta dirección</u> donde se encargará de dar apoyo en labores estratégicas. Así mismo, será el responsable de que se ejecuten los procesos de forma óptima.
VP, Director de Operaciones	Diseña la estrategia que seguirá la empresa para funcionar, y por lo tanto, quien supervisa a los directores y gerentes, mide los resultados de su plan y se los comunica al CEO; y el coordinador general, cuyas funciones son supervisar y coordinar a los diferentes directores y responsables de las distintas áreas de la empresa.

Nota: Organización Genpact y funciones del personal de la empresa. Fuente: Elaboración propia.

3. Clientes:

Genpact tiene con finalidad inspirar a los clientes a innovar, transformar operaciones, acelerar el ROI e impulsar el crecimiento de primera línea. La organización se asocia con empresas que complementan la industria y la experiencia funcional con la mejor tecnología de su clase para ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos, tomando en cuenta que los clientes atendidos son de diferentes países.

En la tabla número 2 se describe los principales clientes con los que se colabora en Genpact Guatemala y los diversos servicios que se presta enfatizando el porcentaje aproximado que se adquiere al momento de brindar/vender el servicio.

Tabla 2.

Clientes y servicios que brinda Genpact Guatemala

Clientes	Servicios	Porcentaje de cada cliente
Aspen	Cuidado de la salud	4%
Bayer	Químicos	9%
GE Power	Energía	10%
UCB	Químicos y Manufactura industrial	15%
Avon	Cuidado de la salud	6%
Coca Cola	Manufactura industrial	10%
Apex clearing corporation	Software y Plataformas Digitales	8%
Citibank	Banca comercial y de consumo	13%
Stada	Químicos	3%
Alliance Laundry Systems	Venta minorista	11%
Dentsu Aegis Network	Medios y entretenimiento	2%
Cambridge Global Payments	Capital privado y banca comercial	9%

Nota: Datos tomados de la página Genpact 2022. Fuente: Genpact, (2022) tomado de: <https://www.youtube.com/watch?v=PuK59NbUdpA>

4. Proveedores:

Los proveedores de cada servicio que ofrece Genpact Guatemala son brindados desde otros países, los servicios que brinda la empresa a los proveedores son servicios intangibles, sin embargo, se requiere la confluencia de otros servicios tangibles para producir o bien ejercer los servicios que se prestan, siendo los proveedores básicos que requiere toda empresa:

- a) Compañías telefónicas
- b) Compañía de agua
- c) Compañía de electricidad.
- d) Compañía de internet

Existe dos subgrupos de proveedores, los de servicios internos quienes se encargan del control de todo el servicio brindado teniendo más cercanía con el cliente; los servicios externos se encargan de abastecer a varios clientes permitiendo mayor oferta y flexibilidad.

Factores Externos:

1. Gobierno:

El Sector de Contact Center & BPO, en alineación a la normativa de la Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-, pone a su disposición el Protocolo para Proteger la Salud y Seguridad de sus Colaboradores en las Empresas favoreciendo la industria de BPO.

Acuerdo Gubernativo No. 79-2020. Cada empresa debe seguir esta normativa en forma individual bajo su estricto cumplimiento y responsabilidad favoreciendo salud hacia los empleados del sector BPO. Informar al Personal de las medidas sanitarias, de salud y seguridad ocupacional implementadas en el Centro de Trabajo. Antes de reanudar actividades, las empresas deberán de informar y capacitar a su personal, en forma escrita y verbal, sobre las medidas de higiene, salud y seguridad ocupacional descritas en las Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad

Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo.

Actividades elegibles y financiables en el sector BPO. Estas normativas pueden ser ISO 9001; ISO 14001 (Consultoría en Sistemas de Gestión de la Calidad, Salud y seguridad en el trabajo, CMMI para software, CRM (Customer Relationship Management / Gestión de Clientes y Ventas.).

Artículo 25. La normativa de diseño e implementación de asociaciones público-privadas para capacitación en capital humano para la industria de BPO, que incentive la formación de alianzas entre Gobierno y sector privado para rediseñar la oferta técnica educativa del país de manera que se adecue a las necesidades reales del mercado, incluyendo esquemas de “e-learning” en transcripciones médicas, contabilidad, entre otros segmentos especializados.

Artículo 41. Dentro las normativas hay un programa anual que comprenderá cursos, seminarios y talleres, y eventualmente pasantías en países donde existan buenas prácticas y experiencias exitosas que beneficiará la industria BPO, siendo una normativa que le da ventaja a la industria del sector de call center. Asimismo, se realizará una actividad especial de capacitación en capital humano para la industria del “Business Process Outsourcing” (BPO) destinada a la formación de alianzas entre el Gobierno y el sector privado, que involucra específicamente a las empresas del sector y apunta a rediseñar la oferta técnica educativa para adecuarla a las necesidades del mercado.

Cumplimiento de normativa de Salud y Seguridad Ocupacional Las empresas deberán implementar todas las disposiciones de salud y seguridad ocupacional en los centros de trabajo para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores. Las empresas se apegarán a los lineamientos que su casa matriz determine, así como a las normativas vigentes por el gobierno de Guatemala.

El Decreto Legislativo 19-2016, con número de registro 5007, normativa de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de call center, Decreto 2989 y a la Ley de Zonas Francas, Decreto 65-89 del Congreso de la República.

Arancel mixto que opera en Guatemala, las cuales ofrecen servicios a mercados como Estados Unidos, Canadá, México, Centroamérica, España y el Caribe.

2. Economía:

Según en el ministerio de economía durante 2022, la economía nacional registró un crecimiento de 3.1%, superior al registrado en 2021 (2.8%), explicado, principalmente, por el incremento en la demanda interna, resultado del dinamismo del consumo privado como empresa, así como por la evolución positiva de la inversión, en un marco en el que privó la estabilidad macroeconómica, resultado de la aplicación de políticas monetaria y fiscales disciplinadas. Genpact realiza actividades económicas que tiene repercusiones en el crecimiento y funcionamiento tanto de la economía nacional como en las regiones y se destaca el carácter prioritario del análisis de la dimensión espacial de la economía, considerándola como complementaria e indispensable para el análisis macroeconómico y microeconómico.

En los últimos años se ha producido una notable intensificación de los flujos internacionales de bienes y servicios de nuestra organización, así como de capitales, el objetivo fundamental de nuestra organización en Guatemala es contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual debe propiciar las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios, lo que permite a la organización concentrar sus esfuerzos en la consecución de este objetivo. Cabe mencionar que la relación a los medios de pago totales (M2), en congruencia con el proceso de recuperación de la actividad económica y luego de los efectos económicos provocados por la pandemia en la economía nacional, estos registraron durante 2022 un comportamiento menos dinámico en comparación con el año previo.

El crecimiento de los medios de pago durante 2022 fue asociado, principalmente, al desempeño mostrado por las captaciones en moneda nacional y el cuasidinero en moneda extranjera, siendo este último el componente en el cual se ha observado un mayor ritmo de crecimiento.

Durante el año 2022, la recuperación de la actividad económica global, que inició en la segunda mitad de 2021, continuó fortaleciéndose, por lo que las perspectivas de crecimiento económico mundial se mantuvieron positivas, tanto para 2021 como para 2022, dicho resultado está asociado al impulso proveniente de los estímulos fiscales, especialmente en los Estados Unidos de América, a las posturas de política monetaria ampliamente acomodaticias, particularmente en las economías avanzadas donde se opera como empresa, y a los avances en las campañas de vacunación contra el COVID-19; sin embargo, el aumento de la incertidumbre derivada de la rápida propagación de los contagios por la variante Delta del COVID-19, y más recientemente la variante Ómicron, así como las interrupciones en las principales cadenas de suministro a nivel mundial, provocaron una moderación en el ritmo de crecimiento durante el segundo semestre de 2022 y, en consecuencia, una leve revisión a la baja en las perspectivas de crecimiento económico mundial para ese año.

Los mercados financieros internacionales donde se opera como empresa y presta servicios, en general, mantienen un comportamiento positivo, atribuido, en buena medida, a las perspectivas favorables de crecimiento económico mundial, ante el avance en los programas de vacunación y la continuidad del apoyo de las políticas económicas, en especial en las economías avanzadas.

La organización tuvo condiciones financieras favorables y continuas que apoyaron el crecimiento económico a nivel mundial, prevalecen algunos riesgos que, de materializarse, podrían incrementar la aversión al riesgo de los inversionistas, lo cual elevaría la volatilidad en dichos mercados, endurecería las condiciones de financiamiento y afectaría la dinámica de crecimiento económico, particularmente en las economías de mercados emergentes y en desarrollo.

3. Geografía:

En Guatemala inició operaciones en el año 2008, dando servicio a más de 10 clientes en el área financiera y de servicios. En el año 2018 se celebró el décimo aniversario e inauguración de sus oficinas, además de presentar un crecimiento en los negocios e inversiones para el país. La empresa se enfoca en las operaciones y en los detalles, en donde laboran más de 78,000 empleados alrededor del mundo.

Desde Nueva York hasta Nueva Delhi, con presencia en más de 20 países, entre ellos: Inglaterra, Estados Unidos, Brasil, Rumania, Polonia, India, Países Bajos, China, República Checa, México y por supuesto en Guatemala entre otros. En agosto de 2007, Genpact cotizó en la Bolsa de Nueva York con el símbolo 'G'.

La empresa sigue creciendo, abriendo oficinas en seis países adicionales ese mismo año y lanzando una empresa conjunta con la empresa india NDTV para ofrecer servicios de subcontratación para la industria de los medios. En 2008, la empresa superó los 1.000 millones de dólares estadounidenses en ingresos, de los cuales el 53 % provino de clientes distintos de GE. (Prensa Libre, 2023).

Tabla 3.

Países donde se encuentran ubicados las oficinas de Genpact.

África	-Sudáfrica
Asia	China, India, Japón, Malasia, Filipinas Y Singapur
Europa	-Reino Unido Francia, Hungría, Italia, Alemania, Países Bajos, Nórdicos, Polonia, Portugal, República De, Irlanda, Rumania, Suiza, Reino Unido, Inglaterra Y Escocia
América Latina	Costa Rica, Brasil, México Y -Guatemala, Ciudad De Guatemala: Avenida Petapa 40, Calle 40-35, Zona 12, Ciudad De Guatemala, Guatemala, Teléfono: 502 2501 2700, Fax: 502 2501 2790
Oriente Medio	-Egipto, Israel Y Turquía

Norteamérica	-Canadá Y EE. UU.
Pacífico	-Australia

Nota: Datos tomados de la página Genpact 2023. Fuente: Genpact, (2023) tomado de: <https://www.genpact.com/locations>

Figura 5.

Instalación de Skyscrapercity Genpact Guatemala



Nota: La figura representa la Instalación de Skyscrapercity Genpact Guatemala Tomado de (<https://www.skyscrapercity.com/threads/genpact-centro-empresarial-renisa-5n-zona-12-cd-de-guatemala.2046360/>) Skyscraper City, 2023.

Figura 6.

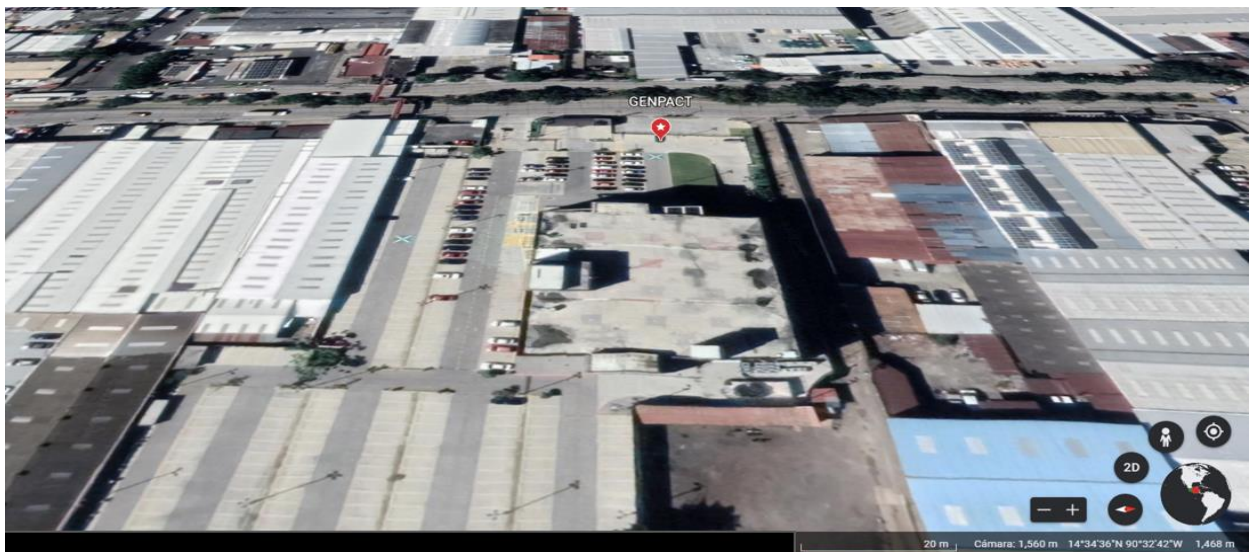
Ubicación y coordenadas geográficas de Genpact Guatemala



Nota: La figura representa la Ubicación geográfica de Genpact Guatemala Tomado de (<https://earth.google.com/web/search/Genpact+Guatemala/>). Google Earth, 2023

Figura 7.

Infraestructura de Genpact Guatemala



Nota: La figura representa la Infraestructura de Genpact Guatemala Tomado de (<https://earth.google.com/web/search/Genpact+Guatemala/>). Google Earth, 2023.

4. Demografía:

Guatemala se encuentra situada en América Central, tiene una superficie de 108.890 Km². Cuenta con una población de 17.109.746 personas, tiene una densidad de población de 157 habitantes por Km².

La economía de Guatemala tiene un volumen de PIB 72. Tiene una deuda de 22.355 millones de euros, con una deuda del 30,78% del PIB. Su deuda per cápita es de 1.307 € euros por habitante.

La última tasa de variación anual del IPC publicada en Guatemala es de diciembre de 2022 y fue del 9,2%. Hay algunas variables que pueden ayudarle a conocer algo más si va a viajar a Guatemala o simplemente quiere saber más sobre el nivel de vida de sus habitantes. El PIB per cápita es un muy buen indicador del nivel de vida y en el caso de Guatemala, en 2021, fue de 4.246 € euros, con lo que ocupa el puesto 104 de la tabla, así pues, sus ciudadanos tienen, según este parámetro, un nivel de vida muy bajo en relación al resto de los 196 países del ranking de PIB per cápita.

En cuanto al Índice de Desarrollo Humano o IDH, que elabora las Naciones Unidas para medir el progreso de un país y que en definitiva nos muestra el nivel de vida de sus habitantes, indica que los guatemaltecos tienen una mala calidad de vida.

Figura 8.

Datos socio-Demográfico de Guatemala

Socio-Demografía					
Ranking global de envejecimiento [+]	2015	59º		59º	2015 Ranking global de envejecimiento [+]
Densidad [+]	2021	157		157	2021 Densidad [+]
Ranking Paz Global [+]	2022	106º		106º	2022 Ranking Paz Global [+]
Remesas recibidas (M.\$) [+]	2017	8.539,8		8.539,8	2017 Remesas recibidas (M.\$) [+]
% Inmigrantes [+]	2019	0,46%		0,46%	2019 % Inmigrantes [+]
% Emigrantes [+]	2019	6,84%		6,84%	2019 % Emigrantes [+]
Tasa Natalidad [+]	2020	23,85‰		23,85‰	2020 Tasa Natalidad [+]
Remesas enviadas (M.\$) [+]	2017	181,2		181,2	2017 Remesas enviadas (M.\$) [+]
Tasa mortalidad [+]	2020	4,71‰		4,71‰	2020 Tasa mortalidad [+]
Índice de Fecund. [+]	2020	2,78		2,78	2020 Índice de Fecund. [+]
% Riesgo Pobreza [+]	2014	59,3%		59,3%	2014 % Riesgo Pobreza [+]
Población [+]	2021	17.109.746		17.109.746	2021 Población [+]
Inmigrantes [+]	2019	80.421		80.421	2019 Inmigrantes [+]
Emigrantes [+]	2019	1.205.644		1.205.644	2019 Emigrantes [+]
IDH [+]	2021	0,627		0,627	2021 IDH [+]
Ranking de la Brecha de Género [+]	2022	113º		113º	2022 Ranking de la Brecha de Género [+]
Esperanza de vida [+]	2020	74,53		74,53	2020 Esperanza de vida [+]
Suicidios [+]	2015	401		401	2015 Suicidios [+]
Suicidios por 100.000 [+]	2015	2,47		2,47	2015 Suicidios por 100.000 [+]
Número de Homicidios [+]	2020	3.129		3.129	2020 Número de Homicidios [+]
Homicidios por 100.000 [+]	2020	17,47		17,47	2020 Homicidios por 100.000 [+]

Nota: La figura indica el Ranking global socio-demográfico de Guatemala. Tomado de (<https://datosmacro.expansion.com/paises/comparar/guatemala/guatemala>).

Datos Macro, 2023

5. Densidad poblacional dentro nuestro sector solo en Guatemala:

La población por área, sector, lingüístico y edad, según proyección elaborada por el Instituto Nacional de Estadística –INE– para el año 2003, es de 101,242 pobladores, siendo mujeres un total de 52,139 (51.46%) y hombres un total de 49,139 (48.54%). Siendo una densidad poblacional de 4,109 habitantes por kilómetro cuadrado.

Tabla 4.

Población por Sexo, por Área y Grupo Lingüístico. En nuestra región, Guatemala.

Descripción	Total	%
Hombre	107,522	50
Mujer	107,399	49.97
Total	214,921	100
Urbana	200,091	93.10
Rural	14,830	6.90
Total	214,921	100
Indígena	13,540	6.30
No indígena	201,381	93.70
Total	214,921	100

Nota: Datos tomados de la página INE 2023. Fuente: INE, (2023) tomado de:

<https://www.ine.gob.gt/>

Condiciones de vida

1. El principal motor económico, lo integra el sector industrial, comercio, servicios y actividades agropecuarias, como tercer plano. Por ello se vuelve importante una mayor presencia de fuerzas de seguridad y protección pública.
2. Debida sobrepoblación se deriva la falta de servicios básicos para todos los habitantes, como los son agua potable, drenajes, tren de aseo, así también los servicios que están vinculados directamente con el tema ambiental ya que no existe un correcto manejo de desechos sólidos y líquidos contaminando directamente las fuentes hidrológicas que se encuentran en el municipio. El municipio es inseguro, debido a pandillas juveniles que operan en el territorio creando inestabilidad económica debido a las extorsiones por lo que las personas se ven obligadas a cerrar sus negocios, perdiendo el municipio fuentes de empleo directas.

6. Tecnología:

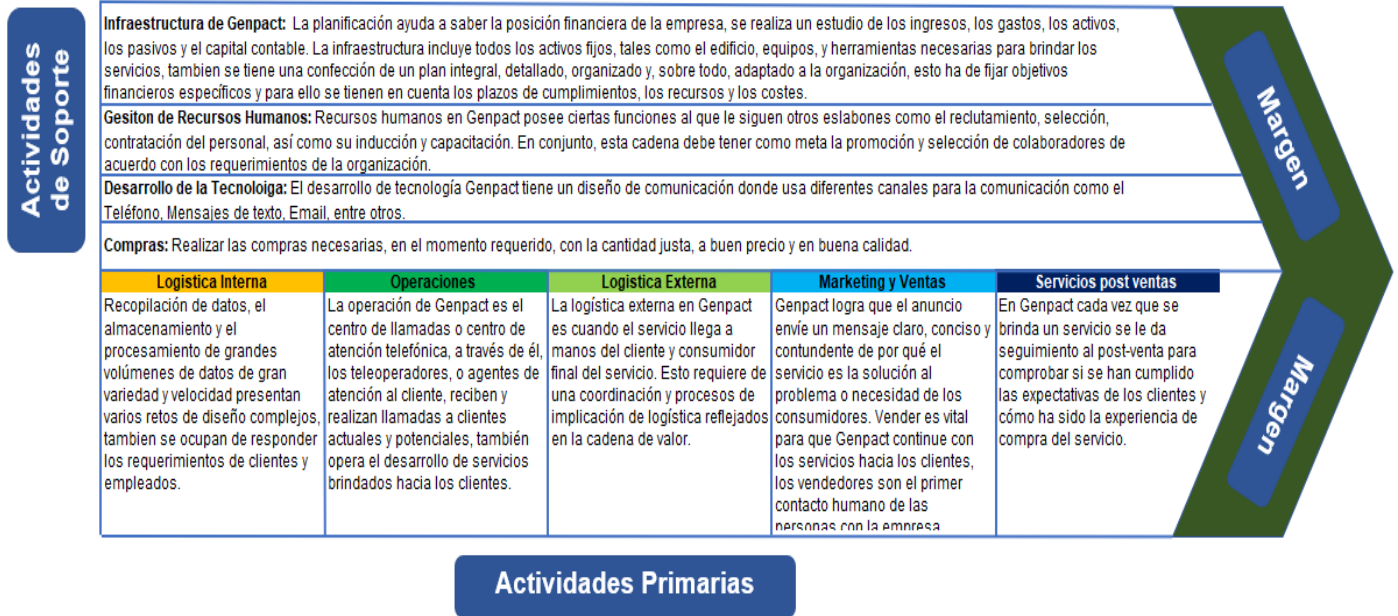
La tecnología crece exponencialmente y de forma avanzada y eficaz, Genpact usa demasiadas tecnologías para los datos, proceso y para dar una experiencia. Ayudamos a los clientes a desarrollar un núcleo digital esbelto, integrar y modernizar aplicaciones y acelerar su viaje a la nube.

Genpact ayuda a modernizar y automatizar a medida que desarrollen servicios tecnológicos que satisfagan las necesidades únicas del negocio. Actualmente diferentes empresas en la industria de BPO usan IVRs más avanzados y con más funciones que generan eficiencia en el servicio. Actualmente la empresa Genpact usa un IVR que solo tiene una opción donde toda llamada recibida ingresa a un solo departamento, no posee múltiples opciones para llegar al departamento correcto o bien resolver el problema en el mismo IVR.

Existen IVRs que son brindados por empresas líderes en el mercado o bien del sector empresarial que brinda este tipo de tecnología IVR de punta como Cloud solutions, Cloud Computing, Omnicanal, Smart automation, Ring Central o Cloud Talk que Brinda mejores opciones para el uso del IVR. Sin embargo, Genpact de forma proactiva ha reunido expertos de la industria, la tecnología y las normativas para desarrollar un flujo de trabajo personalizado y adaptar la solución a nuestras necesidades específicas

CADENA DE VALOR

Figura 9.



Nota: La figura indica las actividades de soporte y actividades primarias de Genpact.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Procesos Primarios:

1. Logística Interna:

Las acciones y las actividades de la logística interna de Genpact se llevan a cabo para ordenar y organizar los flujos de servicios y de información, con el objetivo de garantizar un correcto servicio al menor costo posible. La recopilación de datos, el almacenamiento y el procesamiento de grandes volúmenes de datos de gran variedad y velocidad presentan varios retos de diseño complejos, también se ocupan de responder los requerimientos de clientes y empleados.

Existe un determinado número de trabajadores en plantilla, que se convierten en una red de profesionales que trabajan desde distintas localizaciones y que ofrecen servicios en la nube a través de mediadores o agencias, donde la industria que opera la empresa que es el Business Process Outsourcing cobra cada día más sentido. La atención interna de Genpact se maneja únicamente a través del teléfono, el segundo incluye canales digitales como redes sociales, chat, email, etc.

La logística interna de Genpact debe asegurar el abastecimiento de los servicios necesarios para llevar a término la actividad de la empresa, la importancia de conseguir ser eficientes en la logística de entrada es por medio del capital, de igual manera el principal objetivo de la logística de entrada es garantizar que la empresa disponga de todos los servicios imprescindibles para el correcto funcionamiento del negocio.

2. Operaciones:

Genpact brinda operaciones, ventas y participación del cliente de próxima generación para respaldar el hipercrecimiento, la agilidad, el cumplimiento y la fidelidad financiera. La operación de Genpact dentro la industria de BPO es el centro de llamadas o centro de atención telefónica, utiliza como canal principal el canal telefónico. A través de él, los teleoperadores, como son llamados los asesores o agentes de atención al cliente, reciben y realizan llamadas a clientes actuales y potenciales, también opera el desarrollo de servicios brindados hacia los clientes.

El manejo de todas las operaciones que se generan en las llamadas de entrada o salida son todas las actividades del proceso que se manejan son medibles y cuantificables de acuerdo a los indicadores de proceso y de resultado, los cuales se registran en hojas de trabajo.

3. Logística externa:

La logística externa en Genpact es cuando el servicio llega a manos del cliente y consumidor final del servicio. La gestión logística hoy en día ha alcanzado un nuevo nivel de complejidad y sofisticación gracias a la llegada del e-commerce,

Al hablar de logística externa en Genpact se hace referencia al servicio completado y listo para ser enviado al cliente. Esto requiere de una coordinación y procesos de implicación de logística reflejados en la cadena de valor.

4. Marketing y ventas:

a. Publicidad: La publicidad tiene características diferentes dependiendo del servicio. En Genpact se logra que el anuncio envíe un mensaje claro, conciso y contundente de por qué el servicio es la solución al problema o necesidad de los consumidores, también se tiene en cuenta que es importante definir el medio por el cual transmiten los anuncios y esto se hace ya sea por medio visual, audiovisual, de audio etc.

b. Mercadeo: El mercadeo de los servicios en Genpact es un proceso de colocar un bien, servicio o idea en el mercado para satisfacer un deseo o necesidad de una audiencia en específica.

c. Fuerza de ventas: Las fuerza de ventas es un factor fundamental en Genpact, debido a que son ganancias para la empresa y vender es vital para que continúen con los servicios hacia los clientes, los vendedores son el primer contacto humano de las personas con la empresa, por lo que son piezas clave para la orientación a la hora de comprar, prestándole especial atención a la localización de los perfiles adecuados, debido a esto se tiene cierta estructura para las fuerzas de venta que se concentra en el ordenamiento y la coherencias.

d. Cotizaciones: Debido a que una cotización es un documento clave en el proceso de comunicación comercial que se establece con los clientes, siempre se toma en cuenta estos pasos:

- Verificar la información de contacto la empresa.
- Identificar los detalles de la cotización.
- Completar la información del cliente.
- Realizar una descripción del trabajo.

- Especificar los costos detalladamente.
- Obtener la firma del cliente.
- Revisar los términos y condiciones de la cotización.

De igual manera la empresa contempla distintos métodos de pago, marca las condiciones de pago, especifica las condiciones de entrega o envío, clarificamos costos adicionales.

5. Servicios post ventas:

En Genpact cada vez que se brinda un servicio se le da seguimiento al post-venta para comprobar si se han cumplido las expectativas de los clientes y cómo ha sido la experiencia de compra del servicio. El feedback de los clientes ayudará a mejorar e incrementar el valor añadido, y con él, las ventas. A parte que los servicios que ofrece Genpact ya tiene el ajuste del servicio, soporte, asesoría, etc, también se da personalización, precio, prestigio y experiencia, información, modo de consumo y experiencia de compra.

Procesos Secundarios:

1. Infraestructura de la empresa:

La infraestructura en Genpact es la estructura básica de la organización. La infraestructura incluye todos los activos fijos, tales como el edificio, equipos, y herramientas necesarias para brindar los servicios, la infraestructura también es el cableado físico y los componentes que conforman la red de datos es la empresa que opera dentro de una ubicación específica, cada componente de la infraestructura se debe analizar independientemente de los demás.

El Departamento Financiero es responsable de la movilización y administración de los recursos financieros, correspondientes tanto activo como el pasivo de la organización, incluyendo fondos provenientes del endeudamiento y de otra índole, la administración

de la liquidez de la institución, la contabilidad y los registros financieros de sus operaciones, y el manejo de las relaciones de los inversionistas.

En la infraestructura de Genpact se tiene una confección de un plan integral, detallado, organizado y, sobre todo, adaptado a la organización, esto ha de fijar objetivos financieros específicos y para ello se tienen en cuenta los plazos de cumplimientos, los recursos y los costes.

La planificación ayuda a saber la posición financiera de la empresa, se realiza un estudio de los ingresos, los gastos, los activos, los pasivos y el capital contable, también está basado en las entradas y las salidas de dinero que se realiza en efectivo y en el corto plazo. Se evalúa si hay o no un excedente de dinero para tomar otras decisiones.

2. Gestión de recursos humanos:

Recursos humanos en Genpact posee ciertas funciones al que le siguen otros eslabones como el reclutamiento, selección, contratación del personal, así como su inducción y capacitación. En conjunto, esta cadena debe tener como meta la promoción y selección de colaboradores de acuerdo con los requerimientos de la organización.

Existen diversos motivos por lo que un área o departamento de la organización registra la existencia de una futura vacante y podría ser por las renunciaciones, despidos, jubilaciones, etc., Esto funciona cuando el área solicitante debe remitir al departamento de recursos humanos un documento en el que solicita abrir la vacante indicando las características y el perfil de la persona a reclutar y es cuando surge el reclutamiento interno o bien externo.

En recursos humanos la selección de los profesionales han de ocupar los puestos vacantes en la empresa. Por ello la empresa lo realiza de manera objetiva y exhaustiva y con el proceso de contratación de personal consiste en adoptar medidas, aplicar técnicas y emplear herramientas para seleccionar a las personas pertinentes para

suplir dichas necesidades. Con los resultados obtenidos a partir de las pruebas de habilidades y entrevista, se procede a seleccionar a la(s) persona(s) que ocupará(n) el puesto dentro de la empresa y además, es el momento de comunicar a todos los candidatos preseleccionados la decisión de la empresa, ya sea que hayan sido seleccionados o no, una vez la persona ha sido elegida, es hora de formalizar el proceso, para esto presenta a la persona seleccionada la oferta económica (salario), profesional (tipo de contrato, duración del contrato, periodo de prueba) y los beneficios (seguridad social, primas, etc.). En esta etapa es donde se realiza cualquier tipo de negociación y se formaliza, conforme la ley, la futura relación. En otras palabras, se firma el contrato.

El equipo de recursos humanos debe de dar la inducción del empleado ya que es el primer paso para obtener el compromiso de un empleado en la organización. La inducción tiene como objetivo presentar el trabajo y la organización al recluta y a la organización de igual manera implica la orientación y la capacitación del empleado en la cultura organizacional, y muestra cómo él o ella están interconectados (e interdependientes) con todos los demás en la organización.

La capacitación en la empresa es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. Nuestras capacitaciones buscan básicamente promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización al igual que propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

3. Desarrollo de tecnología:

Invertir en tecnología contribuye a la empresa, debido a que estimula de manera permanente el crecimiento de la empresa, permite reducir los costos a mediano y largo plazo, hace más rentable los servicios, y se convierte rápidamente en una ventaja competitiva. El desarrollo de tecnología Genpact tiene un diseño de comunicación donde usa diferentes canales para la comunicación como el Teléfono, Mensajes de

texto, Email, entre otros. Cuando la comunicación es a través del teléfono, no solo basta con que el mensaje sea claro y preciso, aquí entran en juego tanto la comunicación verbal, como la no verbal.

4. Compras:

La gestión de compras en el departamento de compras es el responsable de la buena organización para realizar con éxito las actividades de compras, esto que todos los bienes, servicios e inventario necesarios para la operación del negocio se ordenen y se encuentren a tiempo en las áreas de la empresa. Así mismo, controlar el costo de los niveles de inventario y debe ser capaz de desarrollar una buena negociación con proveedores. Realizar las compras necesarias, en el momento requerido, con la cantidad justa, a buen precio y en buena calidad.

Compras lo que más se prioriza es controlar el costo de los servicios. Conseguir que estos se reduzcan puede suponer un aumento en la productividad y, por consiguiente, una mayor rentabilidad de las operaciones. Es por esto que cobra un importante valor el hecho de realizar evaluaciones del precio de manera constante para ver si se están recibiendo los servicios al mejor precio posible.

Análisis de los principales procesos:

1. Planeación

La planeación en Genpact es dirigida por el director ejecutivo o CEO donde se aporta la visión central, la coordinación y gestión de forma personal. A la hora de empezar una planeación, el director ejecutivo o CEO delega las funciones que estima oportunas. Diferentes departamentos de la empresa realizan planes operativos que ayudan a implementar la planeación. La planeación en Genpact ayuda a analizar los datos con precisión, organizar, planificar y motivar al personal, esto con el fin de lograr los objetivos establecidos, la planeación también ayuda a la organización a reducir los costos, de manera a obtener una productividad positiva.

2. Organización

Genpact es administrado por un equipo de liderazgo de 17 miembros (2022), al que la organización se refiere como Consejo de liderazgo de Genpact. N.V. "Tiger" Tyagarajan se ha desempeñado como presidente y director ejecutivo de Genpact desde 2011. Genpact es un líder mundial en procesos comerciales y gestión de tecnología, que ofrece una amplia cartera de servicios específicos para empresas y sectores. La empresa gestiona más de 3000 procesos para más de 400 clientes en todo el mundo, con servicios prestados desde una red mundial de centros para cumplir los objetivos comerciales de los clientes. Poniendo el proceso en primer plano, Genpact combina su profundo conocimiento e información del proceso con capacidades de TI enfocadas, análisis específicos y reingeniería pragmática para brindar soluciones integrales a los clientes. Genpact ha desarrollado Smart Enterprise Processes (SEPSM), una metodología innovadora y rigurosamente científica para la gestión de procesos empresariales, que se centra en optimizar la eficacia de los procesos además de la eficiencia para ofrecer resultados empresariales superiores.

3. Dirección

El consejo de dirección da la debida atención a las comunicaciones escritas que le presenten los accionistas o las partes interesadas, y responderá en caso de ser necesario. El comité de nominación y gobierno, con la asistencia del Director Legal de Genpact, es el principal responsable de monitorear las comunicaciones de los accionistas y las partes interesadas y de proporcionar copias o resúmenes a los otros directores según sus miembros lo consideren apropiado.

Las comunicaciones se enviarán a todos los directores si se relacionan con asuntos sustantivos importantes e incluyen sugerencias o comentarios que el comité de nominación y gobierno considera importante que los directores conozcan. En general, es más probable que se envíen comunicaciones relacionadas con el gobierno corporativo y la estrategia corporativa que comunicaciones relacionadas con asuntos comerciales ordinarios, quejas personales y asuntos sobre los cuales la empresa puede recibir comunicaciones repetitivas o duplicadas.

4. Control Interno

Genpact tiene un control interno, tal como lo definen la contabilidad y la auditoría, este proceso está para garantizar los objetivos de la organización en cuanto a eficacia y eficiencia operativas, informes financieros fiables y cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. Genpact tiene como objetivos los operacionales, financieros y de cumplimiento para tener un mejor control interno.

Genpact evalúa y verifica el cumplimiento de los procesos implementados por la dirección, en áreas administrativas, operativas y comerciales de la organización, estableciendo niveles de cumplimiento y existencia de controles claves, identificando debilidades, deficiencias y fortalezas que le permitan a los órganos de control implementar estrategias tendientes a subsanar los elementos débiles y potencializar las fortalezas.

5. Finanzas

Las finanzas en la empresa se elabora un plan estratégico para lograr ciertas metas y/u objetivos, la mejor manera en cómo lo hace Genpact es definir las metas ya que permitirán mejorar las finanzas de la empresa, idear procesos para lograrlo y el plazo en el que se quiere hacerlo y así tener un plan de ruta para cumplir el objetivo y que todo el equipo trabaje en conjunto.

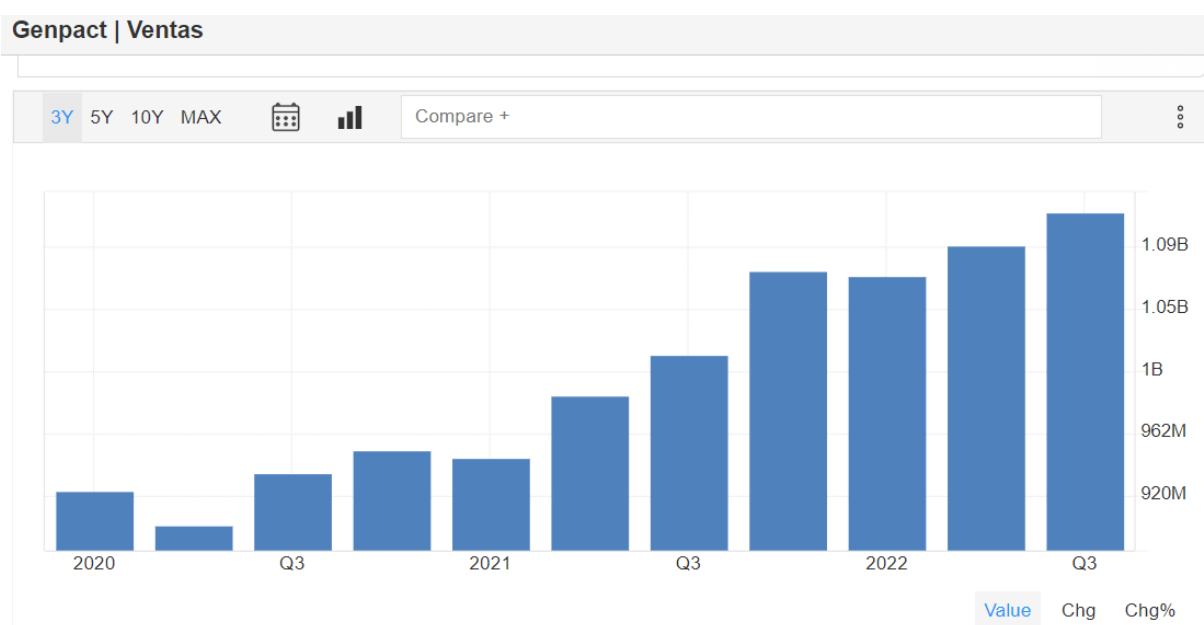
Para mejorar las finanzas de la empresa se debe entender muy bien todos los procesos que las involucran específicamente los procesos de cobranza y pagos, porque manejan directamente el dinero. La empresa hace auditorías a estos procesos para ver con mayor detalle el flujo de ingresos y egresos del negocio ya que esto permitirá saber en qué se está gastando más y cómo se puede mejorar el rendimiento, o si esos gastos son realmente necesarios para el negocio. También ayuda a considerar si esos gastos son necesarios o no aportan un beneficio y eliminarlos, o bien, reducirlos, de igual manera, se podrá descubrir las principales fuentes de ingresos y si son constantes o dependen de cierta temporalidad.

6. Ventas

Las ventas en Genpact dirigen la distribución, preventa, venta y post venta de los servicios, también de hacer llegar el servicio. La intención principal es generar un impacto financiero positivo en la empresa. Las ventas de la empresa deben decidir junto con el de marketing el tipo de publicidad, así como los descuentos, y otros tipos de promociones que motiven al público objetivo a obtener el servicio.

Figura 10.

Distribución de preventa, venta y post venta de los servicios



Nota: La grafica indica la distribución de preventa, venta y post venta de servicios brindados. Tomado de (<https://es.tradingeconomics.com/g:us:sales>). Trading Economics, 2023

Genpact Ventas - Los valores actuales, los datos históricos, las previsiones, estadísticas, gráficas y calendario económico - Feb 2023.

7. Servicios

Banca y mercados de capitales, Bienes de consumo y comercio minorista, Salud y ciencias de la vida, Alta tecnología, Seguros, Fabricación Medios, publicación y entretenimiento, Capital privado, Software y plataformas digitales, Inteligencia artificial, Automatización, Nube, Datos y análisis, Experiencia, Servicios tecnológicos, Atención al cliente, Finanzas y contabilidad, Gestión de riesgos, Ventas y comercial, Abastecimiento y adquisiciones, Servicios de sostenibilidad, Gestión de la cadena de suministro.

8. Mercadeo

El mercado de los servicios en Genpact es un proceso de colocar un bien, servicio o idea en el mercado para satisfacer un deseo o necesidad de una audiencia en específica. El mercadeo en Genpact adopta cada área funcional de la cadena de valor de la empresa (como la de marketing, finanzas, RR. HH., TI, etc.) para implementar y para alinearse a la visión estratégica de una empresa con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

9. Sistemas y Tecnología:

Genpact ayuda a los clientes a desarrollar un núcleo digital esbelto, integrar y modernizar aplicaciones y acelerar su viaje a la nube. Genpact ha reunido proactivamente a expertos de la industria, la tecnología y las normativas para desarrollar un flujo de trabajo personalizado y adaptar la solución a nuestras necesidades específicas. Las alianzas poderosas conducen a una transformación duradera, donde el poder de lo digital y los datos con el modelo operativo adecuado ayudan a crecer a velocidad y escala. Genpact y sus socios se ven a sí mismos como una extensión de los negocios de los clientes.

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Fortalezas:

1. Personal capacitado y con experiencia en diferentes campos relacionados con la idea de negocio basado en el CRM y la infraestructura tecnológica de Genpact que es adecuada para gestionar múltiples empresas en el mercado de EE.UU. logrando con más del 89% de servicios satisfactorio en los últimos bimestres, permitiendo generar ingresos anuales alrededor de \$1.1B en todos sus servicios.
2. Empresa multinacional de más de 25 años en el mercado con más de 100 mil empleados en 30 países con posibilidades tecnológicas para trabajar de forma remota ya que cuenta con métodos y técnicas que contribuyen a un servicio de excelente calidad, lo que permite estar a competencia de call center multinacionales teniendo un 90% de éxito en los servicios.
3. Experiencia específica en change management con empresas multinacionales en todo el mundo con bajo costo del 10% ante la competencia de mano de obra calificada generado ofertas del 83% del mercado y atracción hacia los clientes, logrando incremento de 7 nuevos clientes en los últimos 2 semestres

Oportunidades:

1. El sector de BPO se encuentra en crecimiento y Guatemala es una ciudad altamente comercial, por ello idónea para la prestación de servicios ya que se ha identificado en el último semestre de 4 a 7 clientes que ha aumentado el uso de los servicios de la empresa.
2. Posibilidades tecnológicas para trabajar de forma remota donde genera el aprovechamiento de moda y tendencia para ofertas de trabajo en la industria de BPO, beneficiando costoso administrativos para la empresa como gatos de

papel, luz, agua, reduciendo un 10%, favoreciendo a la empresa con un monto aproximado de Q60,000.00, ayudando a crecer los servicios de la empresa debido a la alta demanda laboral en el sector de call center, logrando un rápido crecimiento en el mercado debido a la tendencia de trabajos remotos , creando buena comunicación con proveedores y generando beneficios hacia la empresa.

3. Globalización de la economía en el sector BPO, beneficiando intereses entre cliente y la empresa, el nivel de recomendación de los clientes es subirlo a un 10% en servicios.
4. La demanda actual del servicio al cliente, quincenalmente es de un 68% de satisfacción, lo que significa que existe una demanda de servicio insatisfecha del 32%. Mejorando el proceso actualizado en el sistema operativo da incremento de satisfacción hacia el cliente y de ingresos aproximados de Q.124,600 quincenales.

Debilidades:

1. Incapacidad para escalar procesos operativos, debido a que se presentan dificultades para mantener el nivel cualitativo de los servicios, existen dificultades en la alta dirección por falta de actualización constante debido a altos costos en la empresa ya que se estiman montos alrededor de Q.70,000.00.
2. El sistema y equipamiento presenta muchos fallos, hay mala organización, coordinación, planificación y dirección de las tareas, generando retrasos en los servicios esto dificulta la atención al cliente. Esta situación hace que la empresa pierda gran volumen de llamadas atendidas siendo un aproximado de 350 llamadas perdidas semanales.

3. La mala distribución del espacio físico y la falta de comunicación hacia los empleados provoca un mal ambiente en el trabajo, ocasionando menor productividad en los operadores y una rotación alrededor de 6 a 9 empleados de manera bimestral.
4. Existe gran cantidad de competidores en el mercado de los servicios de BPO, estos competidores poseen mayor cobertura de servicios, esto genera que un 8% de clientes migre a la competencia debido a la falta de cobertura de servicios.

Amenazas:

1. Hay tendencia con la alta innovación tecnológica que se actualiza constantemente en la industria, haciendo que multinacionales ingresen al mercado laboral, logrando la entrada de empresas extranjeras con costos menores, surgiendo una competencia agresiva con empresas reconocidas en el sector, haciendo que la empresa baje un 10% de sus servicios anualmente.
2. Mercado altamente competitivo donde genera saturación de los servicios en la industria de BPO, servicios nuevos por parte de competidores, pero más baratos teniendo un costo aproximado menor de Q18,700.00 al valor del servicio que se brinda en la empresa.
3. Existe la falta de compromiso social y laboral, lo que provoca una rotación de personal de 10 a 12 colaboradores de manera mensual afectando los servicios brindados así mismo se reduce Q.91,000.00 de ventas en ciertos departamentos de la empresa.

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

1. Se ha notado irregularidades por parte de un departamento dentro Genpact donde los supervisores no tienen experiencia en el manejo de personal y dan retroalimentación con poca profesionalidad, se han recibidos reportes por parte de los empleados de este comportamiento por parte de los supervisores desde noviembre del 2019 y se descubrió que en el departamento de Collections se ha estado dando este tipo de situaciones, estas situaciones se dan debido a que los supervisores actuales no tuvieron una prueba previa para poder analizar sus cualidades y ver si son aptos para cubrir dicho puesto y esto ocurre porque no se siguieron los lineamientos correctos para los puestos a supervisores, debido a las deficiencias y mala comunicación por parte de coordinación de puestos se ha estado dando este problema, este es uno de los principales problemas que ha estado surgiendo en el departamento de Collections donde previamente los empleados reportaron sus quejas, por la naturalidad del giro de negocio en que se maneja se ha estado evaluando este problema y se estima un gasto adicional a la organización alrededor de \$15,000.00 por team (equipo).
2. Se detecto un problema dentro la organización Genpact donde se recibió un informe indicando deficiencias en el sistema principal de datos de clientes donde demoran mucho tiempo últimamente en cargar la información, generando retrasos en los servicios brindados, desde un inicio se recibieron reportes por parte de los empleados de cada supervisor indicando este problema desde el mes de noviembre del año 2022, problema que ha estado afectando al departamento de fraude. Esta situación se da debido a una actualización en el sistema donde genero un impacto negativo en el rendimiento, también por otro lado se notó que esto viene a ocurrir porque el sistema anteriormente estaba siendo monitoreado por parte de los desarrolladores donde estaban haciendo pruebas en tiempo real (cuando no deberían). Otra razón principal del problema identificado es que por medio del departamento de IT hicieron pruebas en el sistema sin haber notificado antes al departamento de fraude, debido a estas acciones surge esta consecuencia en

demora de servicios hacia los clientes generando perdidas monetarias tanto como del lado cliente como de la organización en una estimación de Q.154,000.00.

3. Dentro de Genpact se identificó un problema donde los agentes de Customer Service carecen de conocimiento en el proceso hacia la atención al cliente debido a que no tienen material de apoyo o un procedimiento que indique los pasos a seguir en cada proceso que se esté trabajando, esta deficiencia se notó por medio de las métricas compartidas desde octubre de 2022 con un nuevo grupo de empleados que no estaban llegando al goal (meta), se recibieron reportes que en el departamento de Customer Service (Servio al cliente) se estuvo dando este problema y de hecho es un problema que se dio debido a que por parte del equipo de training no compartieron dicho material de apoyo hacia los nuevos empleados, también se notó que esto viene a ocurrir porque no hubo coordinación por parte del equipo de training para poder dar un entrenamiento apropiado y otra principal razón es debido a que el supervisor del área de training no dio lineamientos a los capacitadores para dar dicho entrenamiento, a causa de esto le genera mala experiencia hacia nuestros clientes y de igual manera una estimación en perdida de \$16,000.00 por que se pudo notar que ciertos clientes decidieron parar los servicios y fueron con la competencia.

4. Genpact tiene varios beneficios hacia los empleados y uno de ellos es el parqueo gratuito pero últimamente se presentaron quejas e inconformidades por parte de los empleados donde la empresa dio una noticia recientemente donde se estaría cobrando el uso del parqueo dentro de la empresa, este memorándum se dio hacia los empleados en enero de 2023 afectando hacia todo el personal que labora dentro de la empresa, esta decisión tomada por la empresa se da debido a que se han notado comportamientos por parte de ciertos empleados donde ingresan vehículos de terceros hacia los parqueos de la organización ocupando los espacios de parqueos de otros empleados y esto

viene a ocurrir porque la máquina de detección de placas de vehículos registrados en la organización fue removida de los parqueos, otra razón principal fue que dejó de funcionar la máquina y el equipo de seguridad decidió quitarla por la misma razón, afectando económicamente a la empresa con una estimación de \$9,000.00 al contratar más agentes de seguridad que al final no se daban a vasto con llevar un registro adecuadamente de ingresos de vehículos.

5. Una de las áreas de Genpact se ha detectado falta de horas productivas (horas laboradas dentro del horario establecido de un empleado) por parte de los empleados en la jornada matutina, esto inició a finales de diciembre de 2022 donde se obtuvo un reporte indicando falta de horas por parte de los empleados, esto ha estado ocurriendo en el departamento de soporte y también esta situación se está dando debido a que los empleados tienen problemas con la VPN provocando problemas de conexión y así mismo la falta de horas productivas, esto ocurre porque el equipo de ingeniería en sistemas opera desde la India y Filipinas donde ellos realizan actualizaciones en la VPN en tiempo real afectando a los empleados de soporte de la organización, otra causa principal es debido a que se recibió un nuevo cliente en la organización donde se hicieron cambios en la plataforma y seguridad virtual donde también requerían de ciertas actualizaciones, sin embargo estas actualizaciones afectaron a los empleados de la empresa por no cumplir horas productivas y así mismo afectó las horas que debieron cubrir con los clientes, esto ha generado un gasto adicional aproximado de \$41,000.00 en la organización.
6. Genpact tomó una decisión bruscamente donde la empresa tomó una decisión de regresar a cierta cantidad de empleados a las oficinas estando en plenas olas de COVID-19, esta decisión fue tomada por altos mandos de la organización en el mes de octubre de 2022 afectando a los departamentos de ventas, marketing y Customer Service. Esta situación se dio debido a que la empresa quiere llevar un mejor control en estos departamentos ya que en las

últimos reportes de métricas no alcanzaron ciertas metas y esto viene a ocurrir también porque por parte del área de liderazgo no se llevó un registro de métricas y control hacia los empleados por la cual se dio esta decisión hacia ellos, otro impacto negativo que se identificó fue de que hubo reportes de métricas alteradas, debido a estos comportamientos en la empresa se tomó decisiones drásticas en la organización, debido a esta mala decisión la mayor parte de empleados que regresaron al site (a las oficinas) reportaron síntomas de COVID-19 dejando los puestos descubiertos de dichos departamentos y así generando pérdidas por no cumplir los servicios acordados por parte de los clientes, teniendo pérdidas alrededor de \$70,000.00 en la organización, un impacto negativo donde la empresa tiene que ver como cubrir esos servicios y puestos descubiertos por el momento.

7. Últimamente se ha identificado en Genpact que no hay reconocimiento hacia el empleado por parte de liderazgo, los empleados de la organización empezaron a transmitir su disconformidad desde el mes enero de 2023 y se ha estado dando en el departamento de tarjeta de crédito, esta situación se da porque los empleados han notado favoritismo, falta de apoyo, inexistencia de un plan de carrera y seguimiento hacia cada empleado, por otra parte también se notó que se está dando porque hubo un desajuste entre el profesional y el puesto de trabajo, otra de las razones principales es que ha estado generando un problema de pérdida de confianza en los superiores al igual que lo empleados se sienten infravalorados, claramente ha generado una mala experiencia laboral hacia los empleados así mismo género un impacto negativo en la organización porque antiguos empleados renunciaron a sus puestos de trabajo, aproximadamente fueron 23 empleados, donde la empresa se vio en la obligación de contratar nuevo personal para cubrir los servicios, así generando un gasto adicional estimado de \$2,500.00 por cada nuevo empleado contratado.

8. Genpact obtuvo un nuevo acuerdo con unos de sus clientes donde en el departamento de disputas se le estarían asignando nuevas tareas para realizarlas dentro de sus labores, generando una gran carga laboral y nuevas métricas por cumplir, provocando una problemática sobre estrés, salud y productividad hacia el empleado, esta decisión se dio debido a cambios directamente del cliente desde el mes noviembre de 2022. Este problema se da debido a que se tomó una decisión de juntar procesos en un solo departamento, porque se recibieron últimamente varios feedback por parte del cliente dónde indicaban que cada que vez que necesitan realizar una gestión eran transferidos a otro departamento generando larga espera en la línea y otra causa principal fue que las operaciones que manejaban esos procesos se tenían antes en México, pero lamentablemente cerraron oficinas y debido a eso el cliente tomo la decisión de mandar todo ese proceso a dicho departamento mencionado anteriormente. Esto no solo genero una sobrecarga de trabajo hacia los colaboradores, sino que también afecto el abandono de puesto de trabajo donde nuevamente genera un gasto estimado de \$2,500.00 por cada nueva contratación y por aparte genera gastos adicionales para nuevas capacitaciones hacia los nuevos empleados alrededor de \$8,000.00

9. Desde que surgió un cambio de personal de administración de nóminas en Genpact, los empleados dentro de la organización empezaron a tener cierta tensión, ansiedad e incertidumbre, y últimamente generaron desconcentración en sus labores y se identificó que era debido a pagos impuntuales en la empresa, esta insatisfacción mostrada por parte de los empleados se dio a inicio de diciembre de 2022 y esto ha estado afectando a todo el personal que labora dentro de la organización, esto ocurre debido a que surgió un cambio de personal en nóminas y ocurrió porque hubo también una reducción de personal de administración, una de las razones principales es que surgió una falta de control interno en el proceso de cálculo de nóminas. Este problema ha generado multas, recargos y también consecuencias más graves ya que no se ha llevado un buen control y administración de nómina generando una auditoría por el SAT

y el IMSS por detectar inconsistencias e irregularidades en la empresa, por otra parte, surgió un gasto adicional al adquirir un software de nóminas, personal nuevo para que maneje el sistema, al igual que otras funciones para que el pago sea realizado lo más puntual posible, el gasto aproximado es de \$12,000.00.

10. Durante la trayectoria de servicios internacionales impartidos por nuestra organización Genpact se ha notado que no se cuenta con personal calificado en el idioma inglés para cubrir alto volumen de llamadas/Chats en el área de servicio al cliente. RRHH ha estado contratando últimamente personal que no llena los requisitos para cumplir alta demanda de servicios internacionales. A inicios de noviembre de 2023 surgió el problema con un nuevo cliente que recibimos en la organización. Este problema ha estado ocurriendo en el departamento de servicio al cliente (Customer Service) donde la barrera del lenguaje en el idioma inglés ha estado dando un impacto negativo. Después de recibir encuestas y feedback por parte del nuevo cliente se ha identificado que en la interacción con el cliente no ha sido de la manera apropiada y correcta debido a que los agentes tienen dificultad en transmitir la información adecuada y a base de esto surge una mala comunicación entre ambas partes por falta de entendimiento. Esto ha estado ocurriendo debido a que los agentes de servicio al cliente fueron contratados sin cumplir los estándares adecuados para dar nuestros servicios. Por otra parte, también se ha identificado que en el área de reclutamiento ha estado contratando personal que no llenan los requisitos necesarios para el departamento de servicio al cliente. Esto no solo ha generado un impacto negativo en el servicio si no también se identificó que en el último trimestre del año 2022 hubo un impacto negativo donde la organización ha tenido gastos adicionales por no cumplir las métricas establecidas por parte del cliente, generando un gasto estimado de \$60,000.00 (que viene siendo una penalidad por haber firmado acuerdos).

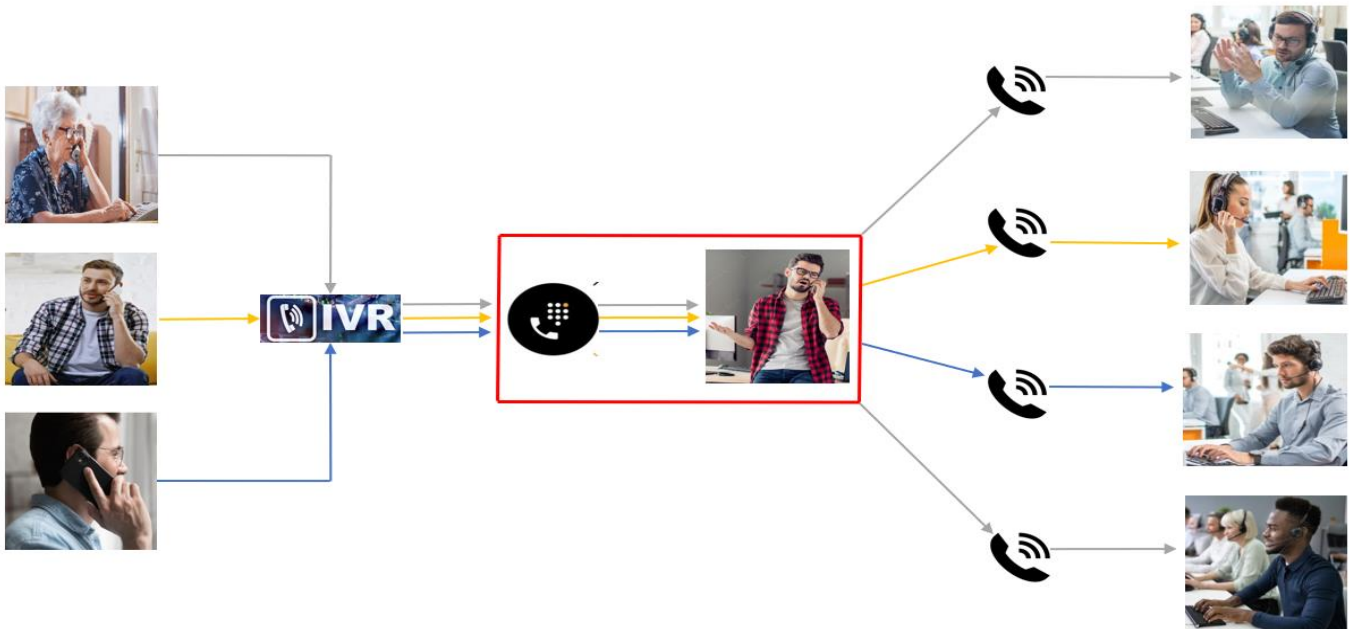
11. Dentro la organización Genpact se ha notado en el departamento de servicio al cliente (Customer Service) que hay una gran cantidad de llamadas perdidas, las llamadas que reciben no ingresan al departamento adecuado generando demora para poder hablar con un agente o bien no poder hablar con un agente debido a que desconectan las llamadas. A inicios de marzo de 2022 surgió el problema con un nuevo cliente que recibió la organización. Este problema ha estado ocurriendo en el departamento de servicio al cliente donde se identificó que hubo un impacto negativo en la organización debido a la mala interacción con los clientes. Después de recibir encuestas y feedback por parte del nuevo cliente se ha identificado que la interacción con el cliente no ha sido de la manera apropiada y correcta debido al problema con el IVR, así generando perdidas en la organización ya que se identificó cierto porcentaje donde los clientes han decidido parar el servicio. La actual respuesta de voz interactiva (IVR) solo tiene una opción donde toda llamada recibida ingresa a un solo departamento, también se ha identificado que hay larga demora para poder hablar con un agente, hablar con otro departamento y resolver el problema actual de los clientes, la respuesta de voz interactiva no posee múltiples opciones para llegar al departamento correcto o bien resolver el problema en la misma respuesta de voz interactiva de forma inmediata. La organización identifico el impacto negativo no solo en el servicio brindado si no también se identificó que en el tercer trimestre del año 2022 hubo un impacto negativo donde la organización ha tenido gastos adicionales por no cumplir las métricas establecidas por parte del nuevo cliente, por la naturalidad del giro de negocio se ha generado un gasto alrededor de \$79,000.00 (que viene siendo una penalidad por haber firmado acuerdos).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

Dentro la organización Genpact se ha notado en el departamento de servicio al cliente (Customer Service) que hay una gran cantidad de llamadas perdidas, las llamadas que reciben no ingresan al departamento adecuado generando demora para poder hablar con un agente o bien no poder hablar con un agente debido a que desconectan las llamadas. A inicios de marzo de 2022 surgió el problema con un nuevo cliente que recibió la organización. Este problema ha estado ocurriendo en el departamento de servicio al cliente donde se identificó que hubo un impacto negativo en la organización debido a la mala interacción con los clientes. Después de recibir encuestas y feedback por parte del nuevo cliente se ha identificado que la interacción con el cliente no ha sido de la manera apropiada y correcta debido al problema con el IVR, así generando perdidas en la organización ya que se identificó cierto porcentaje donde los clientes han decidido parar el servicio. La actual respuesta de voz interactiva (IVR) solo tiene una opción donde toda llamada recibida ingresa a un solo departamento, también se ha identificado que hay larga demora para poder hablar con un agente, hablar con otro departamento y resolver el problema actual de los clientes, la respuesta de voz interactiva no posee múltiples opciones para llegar al departamento correcto o bien resolver el problema en la misma respuesta de voz interactiva de forma inmediata. La organización identifico el impacto negativo no solo en el servicio brindado si no también se identificó que en el tercer trimestre del año 2022 hubo un impacto negativo donde la organización ha tenido gastos adicionales por no cumplir las métricas establecidas por parte del nuevo cliente, por la naturalidad del giro de negocio se ha generado un gasto alrededor de \$79,000.00 (que viene siendo una penalidad por haber firmado acuerdos).

Figura 11.

Diagrama de proceso actual



Nota: Se muestra el diagrama del proceso que se realiza actualmente donde se remarca en color rojo el proceso que afecta el servicio y satisfacción final de los clientes actual. Fuente: Elaboración propia (2023).

Pasos de cómo es el servicio del proceso actual en la empresa Genpact.

1. Los clientes están llamando
2. La respuesta de voz interactiva (IVR) da mensaje de bienvenida
3. La respuesta de voz interactiva (IVR) no tiene opción disponible en el teclado numérico para ser trasladado al departamento correcto
4. Los clientes se molestan debido a que sus problemas no son resueltos de forma inmediata
5. Hay larga espera para poder ser atendido por el departamento apropiado

Tabla 5.**Causas del problema**

Descripción	Ocurrencias semanales	Fecha de Inicio	Fecha Final
Las llamadas no entran al departamento adecuado	105	05/03/2022	A la fecha actual
Llamadas perdidas	50	05/03/2022	A la fecha actual
Llamadas escaladas	35	05/03/2022	A la fecha actual
Demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente.	35	05/03/2022	A la fecha actual
Hay demasiado feedback	15	05/03/2022	A la fecha actual
Malos comentarios en las encuestas	9	05/03/2022	A la fecha actual

Nota: El cuadro indica una descripción de las llamadas que ingresan, la frecuencia de ingresos de llamadas. Fuente: Elaboración propia (2023).

Tabla 6.**Categoría de las causas**

Descripción	Unidad de medida	Categoría	Cantidad
Las llamadas no entran al departamento adecuado	Horas	Ineficiencia	8 horas
Llamadas perdidas	Presentación	Ineficiencia	85 llamadas no resueltas
Llamadas escaladas	Presentación	Reclamo	20 llamadas transferidas a supervisores
Demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente.	Minutos	Ineficiencia	15 minutos de demora por cada llamada
Hay demasiado feedback	Presentación	Reclamo	35 feedback por parte de los clientes
Malos comentarios en las encuestas	Presentación	Reclamo	60 reclamaciones

Nota: El cuadro indica una descripción de las llamadas que ingresan, unidad de medida, categoría y cantidad de llamadas que ingresan por hora. Fuente: Elaboración propia (2023).

Tabla 7.

Hallazgos relevantes en llamadas que ingresan.

Descripción	Datos Relevantes	Valores
Las llamadas no entran al departamento adecuado	Agentes reciben cantidades de llamadas que necesitan ser transferidas	\$13,500.00
Llamadas perdidas	Llamadas perdidas han generado pérdidas de clientes que descontinuaron el servicio	\$24,000.00
Llamadas escaladas	Se tomarán acciones para resolver el problema	\$18,500.00
Demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente.	Debido al problema con el IVR genera demora en la resolución	\$18,000.00
Hay demasiado feedback	IVR no cumple con las funciones requeridas para manejar los servicios	\$6,500.00
Malos comentarios en las encuestas	Resolución no apropiada hacia al cliente, generando insatisfacción en el servicio.	\$9,000.00

Nota: El cuadro indica una descripción de las llamadas que ingresan, y las pérdidas que se generan debido a la inapropiada resolución y demora para resolver el problema con los clientes. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 12.

Evidencias



Llamadas perdidas



Demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente.



Llamadas escaladas

Desventajas:

Se encuentran las siguientes desventajas y por ende consecuencias del problema identificado.

1. Corto Plazo

- A. Problema del IVR genera demora en la resolución
- B. Hay demasiadas llamadas escaladas con muchos reclamos
- C. Mucho tiempo de espera para ser atendido

2. Mediano Plazo

- A. Llamadas perdidas han generado pérdidas de clientes que descontinuaron el servicio.
- B. Gran volumen de llamadas perdidas
- C. Agentes reciben cantidades de llamadas que necesitan ser transferidas

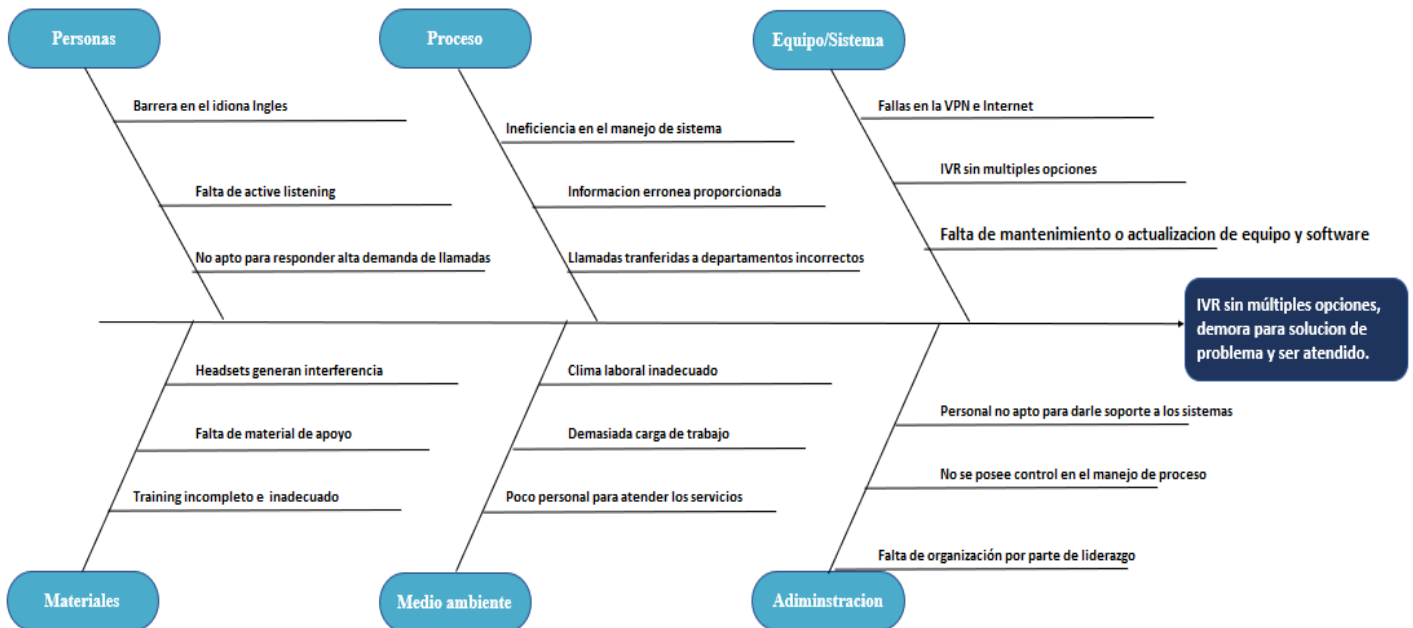
3. Largo Plazo

- A. IVR no cumple con las funciones requeridas para manejar los servicios
- B. IVR actual ha generado pérdida de clientes
- C. Malos comentarios en encuestas generan mala reputación al servicio brindado.

ANALISIS DE PROBLEMA

Figura 13.

Análisis de diagrama de causa y efecto



Nota: El principal hallazgo que se encontró en las causas del problema es el IVR sin múltiples opciones, demora para solución de problema y ser atendido. Fuente: Elaboración propia (2023).

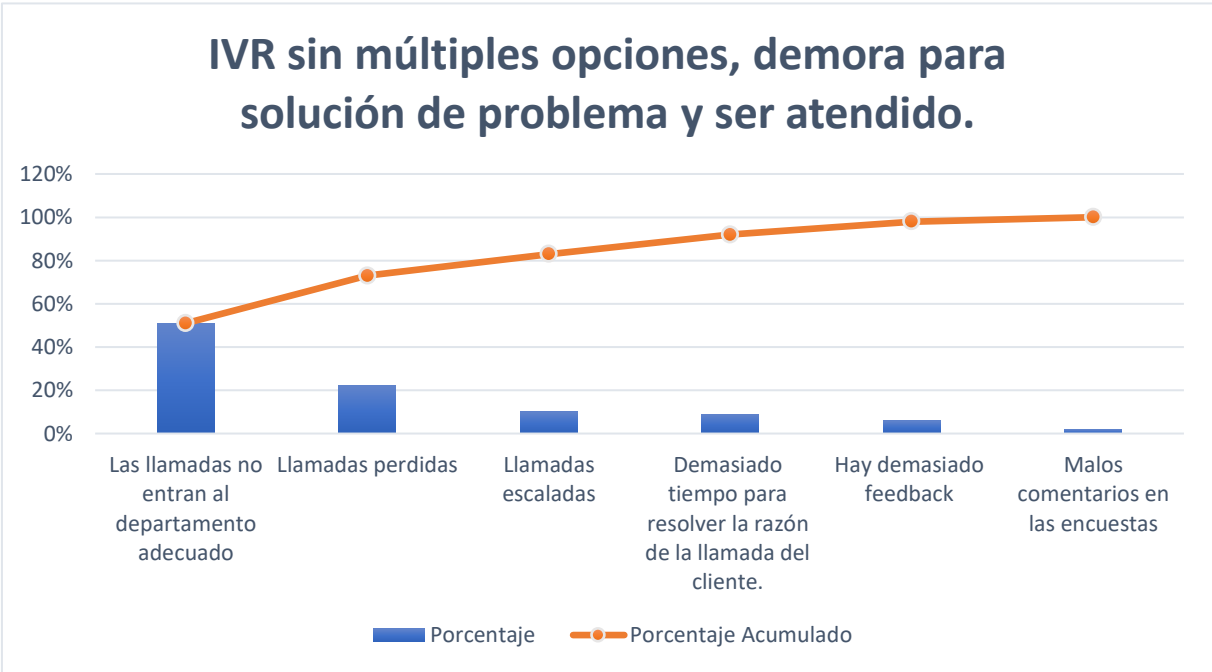
Tabla 8.**Análisis de Pareto**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Las llamadas no entran al departamento adecuado	105	51%	51%
Llamadas perdidas	50	22%	73%
Llamadas escaladas	35	10%	83%
Demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente.	30	9%	92%
Hay demasiado feedback	15	6%	98%
Malos comentarios en las encuestas	9	2%	100%
	244	100%	

Nota: El cuadro indica una descripción de las llamadas que ingresan, la frecuencia, porcentaje acumulado, generando que el IVR sin múltiples opciones, demora para solución de problema y ser atendido. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 14.

Diagrama de Pareto



Nota: El diagrama de Pareto presentan dos causas principales del problema. Siendo la primera las llamadas no entran al departamento adecuado y el segundo las Llamadas perdidas. Fuente: Elaboración propia (2023).

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

Después de haber recibido las encuestas y feedback por parte del nuevo cliente se identificó que la mayor parte de los clientes les gustaría tener una mejor interacción al inicio de la llamada. El Gerente de operaciones junto al equipo de liderazgo de la organización Genpact llevara a cabo una nueva implementación del sistema IVR (Interactive Voice Response) que es la respuesta de voz interactiva que viene siendo un sistema de tecnología de telefonía automatizada que interactuara con las personas que llaman, recaba la información requerida y enruta las llamadas al destinatario o bien al sector apropiado dentro de la empresa. Con el nuevo sistema se tomarán estas acciones necesarias y se dará inicio en el mes de abril del presente año y así finalizar el segundo trimestre del año 2023 con una gran mejora, esta implementación y solución se estará llevando a cabo en el departamento de Servio al Cliente. Se implementará un nuevo sistema de IVR para mejorar la interacción y resolución de llamada y que a su vez permita a los clientes que llaman accedan a la información a través de un sistema de respuesta de voz de mensajes pregrabados sin tener que hablar con un agente (Live Agent), así como utilizar también las opciones del menú a través de la selección del teclado de tonos o del habla. Esto reducirá el tiempo de resolución de llamada y a su vez dando una solución más apropiada y personalizada hacia los clientes, por otro lado, también reducirá el volumen de llamadas y la larga espera en solucionar los problemas, este nuevo sistema tendrá un costo alrededor de \$88,500.00 como capital propio de la empresa.

Ventajas:

Se encuentran las siguientes ventajas:

4. Corto Plazo

- D. Se tendrá un mejor IVR para evitar demora en la resolución de la llamada.
- E. El nuevo sistema IVR contara con múltiples opciones
- F. Reducirá el volumen de llamadas y la larga espera en solucionar los problemas

5. Mediano Plazo

- D. Evitará la discontinuación del servicio
- E. Nuevo IVR evitara gran volumen de llamadas perdidas
- F. Se evitarán llamadas escaladas o bien transferidas a otros departamentos.

6. Largo Plazo

- D. Mejorará la interacción y a su vez tendrá opción donde permitirá a los clientes que llaman accedan a su información sin tener que hablar con un agente.
- E. El nuevo sistema IVR dará una solución más apropiada y personalizada hacia los clientes.
- F. El nuevo sistema IVR cumplirá las expectativas de los clientes, dará una mejor experiencia de compra del servicio, así evitando malos comentarios en las encuestas.

ANÁLISIS DE LA SOLUCIÓN

Análisis de los requerimientos operativos:

Las necesidades operativas para llevar a cabo el uso del sistema IVR será por medio de ingenieros en sistema que cumplan con múltiples roles, tales como: Científico de Datos, Project Manager, Consultor de TI, Desarrollador de Apps, Arquitecto de TI, Hacker ético, Investigador, y muchos más como:

1. Algoritmos y estructuras de datos.
2. Lenguajes de programación.
3. Diseño y gestión de Bases de Datos.
4. Arquitectura, conceptos y mantenimiento de Redes.
5. Sistemas Operativos.
6. Ingeniería de los Computadores.
7. Fundamentos de Sistemas Digitales.

8. Gestión de empresas, probabilidad y estadística.
9. Conocimientos en Inteligencia Artificial y robótica.
10. Diseño de Software.
11. Arquitecturas y protocolos TCP/IP.

Según las indicaciones del proveedor las necesidades operativas y requisito que debe tener cada computadora para poder implementar el nuevo sistema de IVR son:

1. 2 pantalla 17" FHD 1920x1080 IPS 360Hz
2. Cámara HD 720p
3. Procesador Intel® Core™ i7-12700H@2.3GHz
4. 16GB RAM DDR4 (2x8GB) 3200MHz
5. 1TB SSD M.2 PCIe® Gen 4
6. NVIDIA® GeForce® RTX 3070 Ti 8GB GDDR6
7. Bluetooth V5.0 + LE
8. 4 x Puerto USB 3.2
9. 2 x Puerto USB-C Thunderbolt™ 4
10. 2 x HDMI 2.1
11. 1 x Mini DP 1.4
12. 1 x RJ45
13. 1 x Entrada de DC
14. 1 x Conector 3.5mm auriculares/micrófono
15. Windows 11 Home 64-bits
16. Teclado Ingles

Se realizo una evaluación de las computadoras y por lo cual cumple con los requisitos donde el sistema será compatible con todos los sistemas que se utilizan dentro de la plataforma de VDI, VDI es la infraestructura de escritorios virtuales que es la que utiliza Genpact para poder dar los servicios.

Análisis de los requerimientos técnicos:

Como parte del plan estratégico de implementación, es necesario que el proveedor cumpla con las expectativas de los detalles técnicos que se solicitan. El proveedor deberá cumplir con ciertos requerimientos que la empresa necesita para la implementación de dicho proyecto que se llevará a cabo en el proceso de servicio, los siguientes requerimientos son:

1. Inicio de sesión único (SSO)
2. Teléfono multilingüe
3. Administrador web responsivo
4. Llamadas simultáneas ilimitadas
5. Gestión de usuarios en línea
6. Seguridad
7. Informes personalizados
8. Analíticas de emociones
9. Panel de datos
10. Panel de control en tiempo real
11. Informes de los agentes
12. Monitorización de llamadas
13. Estadísticas de llamadas
14. Exportador SQL
15. Automatización del flujo de trabajo
16. Identificador de llamadas
17. Crea tareas directamente desde CloudTalk
18. Historia del contacto
19. Integraciones sencillas
20. Softphone (Teléfono de Software)
21. Voicemail Drop
22. Estado del Agente
23. Marcador de Potencia
24. Detección inteligente de llamadas perdidas resueltas

25. Transferencia en caliente
26. Marcador inteligente
27. Lista negra
28. Etiquetas de contacto
29. Conversión voz a texto
30. Campañas
31. Trabajo después de la llamada (ACW)
32. Marcador predictivo
33. Campos personalizados
34. Tarjeta de cliente en tiempo real
35. Sonar en altavoces
36. Transferencia
37. Devolución de llamadas
38. Notas de llamada
39. Etiquetado de llamadas
40. Clic para llamar
41. Respuesta Automática
42. Enrutamiento basado en la llamada
43. Colas VIP
44. Desvío de Llamadas (Redirección de Llamadas)
45. Grupos de llamadas
46. Identificación automática de llamadas salientes
47. Agente preferido
48. Enrutamiento basado en competencias
49. Respuesta de Voz Interactiva (IVR)
50. Distribución automática de llamadas (ACD)
51. Diseñador de flujo de llamadas
52. Llamada a 3 bandas
53. Enmascaramiento de Llamadas
54. Conferencias telefónicas
55. Etiquetas de números de teléfono internos

- 56. Saludos y música personalizados
- 57. Mensajes de SMS/Texto
- 58. Horario de Atención al Cliente
- 59. Fax a correo electrónico
- 60. Números cortos
- 61. Números internacionales
- 62. Números gratuitos
- 63. Portabilidad de números
- 64. Buzón de voz
- 65. Llamadas Internas / Extensiones
- 66. Grabación de llamadas
- 67. Colas de llamadas

Análisis de los requerimientos legales:

1. El proveedor debe ser una empresa seria, con prestigio comercial sólido:
Deber ser una empresa acreditada por varios años en la industria, ser una empresa que demuestre innovación, mejora continua, tenga credibilidad, especialistas en funciones buscando referencias de servicios.
2. Debe estar inscrita en el Registro Mercantil:
El proveedor debe estar inscrito en el Registro Mercantil para poder corroborar que ejerce cualquier actividad comercial y además acreditar públicamente su calidad de comerciante que realiza.
3. Debe estar libre de problemas legales:
El proveedor no debe tener multas fiscales, demandas laborales, problemas contractuales con clientes o bien proveedores, incumplimiento de obligaciones corporativas, que no haya tenido suspensiones laborales.

4. Debe cumplir con las garantías que extiende y contratos de mantenimiento y servicios, repuestos y suministros:

Debe tener un contrato rígido que extienda un documento donde cada uno de los detalles del contrato cumplan las cláusulas de la adquisición del servicio, esto incluyendo las garantías que extiende y otros más con fines de garantizar el servicio.

Análisis de los requerimientos ambientales:

Debido a la propuesta de la tecnología IVR que es intangible, no se le hace ningún requerimiento ambiental al proveedor.

Análisis de los requerimientos financieros:

El total de la adquisición del servicio es de Q.698,848.00 donde se usará financiamiento interno. En los siguientes cuadros se puede visualizar de cómo se hará la inversión total.

Figura 15.

Financiamiento Interno

FINANCIAMIENTO INTERNO	
Inversion	Q698,848.00
Financiamiento Interno	100%
Utilidades Retenidas	
Acciones Comunes	
Acciones Preferentes	
Total Financiamiento Interno	100%

Nota: La figura representa una descripción del financiamiento interno.

Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 16.

Flujo de efectivo

FLUJO DE EFECTIVO				
Inversión Inicial	Q698,848.00			
Tasa de Inflación	9.69%			
Tasa Activa	0.00%			
Tasa Pasiva	4.42%			
Tasa de riesgo	9%			
TREMA	23%			
PERIODO	INGRESO	EGRESO	FLUJO DE EFECTIVO NETO	VALOR PRESENTE
0			Q698,848.00	Q698,848.00
1	Q1,443,300.77	Q270,000.00	Q1,173,300.77	Q953,050.75
2	Q2,124,300.77	Q261,000.00	Q1,863,300.77	Q1,229,408.76
3	Q2,861,025.77	Q275,000.00	Q2,586,025.77	Q1,385,966.89
4	Q3,632,812.02	Q294,000.00	Q3,338,812.02	Q1,453,512.07
5	Q4,437,113.59	Q310,000.00	Q4,127,113.59	Q1,459,418.22
TREMA				22%
Valor presente de la suma de flujos actualizados				Q6,481,356.69
Valor Presente Neto (VPN)				Q5,782,508.69
Tasa Interna de Retorno (TIR)				213%
Indice de Rentabilidad o Razon beneficio/Costo				9.27
INVERSION INICIAL				
Sistema	698,848.00			
Capital de trabajo				
Capacitación de uso	Q43,166.67			
Servicios de instalación	Q54,730.56			
Servicios de sistemas	Q47,650.00			
Total egresos	Q145,547.23			
Final	Q553,300.77			

Nota: En el siguiente análisis de costo beneficio se determina si la inversión es rentable para la organización, se proyectaron los siguientes 5 años para visualizar la rentabilidad del proyecto. Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 17.

Flujo de Efectivo, proyección a cinco años.

FLUJO DE EFECTIVO - PROYECCIÓN A 5 AÑOS							
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
SALDO INICIAL		Q553,300.77	Q1,189,800.77	Q1,879,800.77	Q2,602,525.77	Q3,355,313.02	
(+) INGRESOS							
VENTAS / PRESUPUESTO ASIGNADO		Q890,000.00	Q934,500.00	Q981,225.00	Q1,030,286.25	Q1,081,800.56	
APORTACIÓN DE CAPITAL	Q698,848.00						
TOTAL DE INGRESOS	Q698,848.00	Q1,443,300.77	Q2,124,300.77	Q2,861,025.77	Q3,632,812.02	Q4,437,113.59	
DEPRECIACIONES		Q16,500.00	Q16,500.00	Q16,500.00	Q16,501.00	Q16,502.00	
Total Disponible	Q698,848.00	Q1,459,800.77	Q2,140,800.77	Q2,877,525.77	Q3,649,313.02	Q4,453,615.59	
(-) EGRESOS							
COSTOS FIJOS		Q180,000.00	Q175,000.00	Q190,000.00	Q200,000.00	Q208,000.00	
COSTOS VARIABLES		Q90,000.00	Q86,000.00	Q85,000.00	Q94,000.00	Q102,000.00	
Capacitación de uso	Q43,166.67						
Servicios de instalación	Q54,730.56						
Servicios de sistemas	Q47,650.00						
TOTAL DE EGRESOS	Q145,547.23	Q270,000.00	Q261,000.00	Q275,000.00	Q294,000.00	Q310,000.00	
SALDO FINAL	Q553,300.77	Q1,189,800.77	Q1,879,800.77	Q2,602,525.77	Q3,355,313.02	Q4,143,615.59	
FLUJO NETO	Q553,300.77	Q636,500.00	Q690,000.00	Q722,725.00	Q752,787.25	Q788,302.56	4,143,615.59

Nota: Para inicio del año del proyecto se espera una aportación de capital para la compra del nuevo sistema por un monto de Q.698.848.00 cubriendo los gastos de inicio, también se muestra que la inversión se recuperara en el tercer año.

Fuente: Elaboración propia (2023).

ANÁLISIS DE DECISIÓN

A continuación, se detalla cada uno de los proveedores que proporcionarían el nuevo sistema de IVR para la solución al problema de interacción, transferencias y resolución de llamadas masivas.

Tabla 9. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Matriz de punteo	
De 0 70 puntos	Deficiente
De 71 a 85 puntos	Cumple con el 85% de los requerimientos
De 86 a 94 puntos	Cumple con las expectativas
De 95 a 100 puntos	Supera las expectativas

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 1

Tabla 10. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Solución	Requerimiento	Ponderación	CloudTalk	
			Punteo	Calificación
Sistema IVR para mejorar la interacción, transferencias y resolución de llamadas masivas	Teléfonos virtuales en más de 100 países	30%	100	30%
	Inteligencia artificial	10%	85	8.50%
	Conectar clientes desde múltiples canales	15%	100	15%
	Integración con otros programas de software	10%	100	10%
	Precio mínimo de \$50,000.00	20%	75	15%
	Garantía de 5 años	15%	95	14%
		100%	555	92.50%

Se realizó un seguimiento del proveedor CloudTalk y cumple con todos los requisitos solicitados ya que es un verdadero software de análisis de centros de llamadas basado en datos y se ha elegido como proveedor para la adquisición de la tecnología que solucionará el problema empresarial.

Este software toma decisiones inteligentes basadas en datos relevantes, además ayudara a optimizar el centro de contacto y las actividades activas del centro de llamadas. Las estadísticas permiten identificar brechas en la eficiencia del equipo y reducir costos.

Además de cumplir con los requisitos que se busca también cumple con los requisitos legales que dicho proveedor debe tener para la venta del software, se identificó que es una empresa reconocida en el mercado y debido a esto puede ayudar a los administradores del centro de llamadas a aumentar la calidad de los servicios.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 2

Tabla 11. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Solución	Requerimiento	Ponderación	RingCentral	
			Punteo	Calificación
Sistema IVR para mejorar la interacción, transferencias y resolución de llamadas masivas	Teléfonos virtuales en más de 100 países	30%	100	30%
	Inteligencia artificial	10%	85	8.50%
	Conectar clientes desde múltiples canales	15%	85	13%
	Integración con otros programas de software	10%	100	10%
	Precio mínimo de \$50,000.00	20%	75	15%
	Garantía de 5 años	15%	70	11%
		100%	515	87.25%

A pesar de haber obtenido una alta calificación seguido de la evaluación de ventajas y desventajas, la empresa CloudTalk, ofrece la tecnología requerida para la solución del problema, además de ser una empresa de amplia trayectoria, también cuenta con una gran existencia de soporte y servicio técnico calificado, se llega a la conclusión que si es el proveedor indicado ya que ofrece respaldo por fallos de software.

Análisis de las ventajas y desventajas del proveedor 3

Tabla 12. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Solución	Requerimiento	Ponderación	Zendesk	
			Punteo	Calificación
Sistema IVR para mejorar la interacción, transferencias y resolución de llamadas masivas	Teléfonos virtuales en más de 100 países	30%	90	27%
	Inteligencia artificial	10%	50	5.00%
	Conectar clientes desde múltiples canales	15%	80	12%
	Integración con otros programas de software	10%	90	9%
	Precio mínimo de \$50,000.00	20%	60	12%
	Garantía de 5 años	15%	75	11%
		100%	445	76.00%

En función a la evaluación que se realizó al proveedor CloudTalk, la empresa Zendesk se pudo determinar que debido al bajo puntaje obtenido no es el proveedor indicado para la adquisición de la tecnología, ya que se identificó que no ofrece todas las especificación que se buscan, lo que se requiere para la solución del problema empresarial en la organización, por otro lado se notó que no cuenta con soporte de servicio propio por lo cual lo hacen por medio de compañías terceras generando un incremento en la adquisición en el software.

Cuadro comparativo ponderado con los tres proveedores

Tabla 13. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Solución	Requerimiento	Ponderación	CloudTalk		Ring Central		Zendesk	
			Punteo	Calificación	Punteo	Calificación	Punteo	Calificación
Sistema de IVR para mejorar la interacción, transferencias y resolución de llamadas masivas	Teléfonos virtuales en más de 100 países	30%	100	30%	100	30%	90	27%
	Inteligencia artificial	10%	85	8.50%	85	8.50%	50	5%
	Conectar clientes desde múltiples canales	15%	100	15%	85	12.75%	80	12%
	Integración con otros programas de software	10%	100	10%	100	10%	90	9%
	Precio mínimo de \$50,000.00	20%	75	15%	75	15%	60	12%
	Garantía de 5 años	15%	95	14%	70	11%	75	11%
		100%	555	92.50%	515	87.25%	445	76%

Según la comparación de los 3 proveedores, el que cumple con todos los requerimientos y que da el mayor respaldo, es el proveedor CloudTalk con un puntaje de 92.5%.

CONCLUSIONES

1. Una de las principales causas del problema a resolver son las llamadas que no entran al departamento adecuado, llamadas perdidas, llamadas escaladas, demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente.
2. La solución que se propone es rentable debido a que mejorará los servicios por varios años, y también porque después de recuperar la inversión dará una utilidad a la organización, es rentable porque reducirá costos innecesarios, aumentará la productividad, y modernizará la empresa generando una mejora continua y ganancias hacia la empresa.
3. La solución que se propone es segura porque se obtendrá un acuerdo por escrito con el proveedor donde dará un respaldo del servicio adquirido.
4. La solución que se propone es accesible para la empresa ya que tiene accesibilidad de adquirir el servicio por parte del proveedor y también de darle seguimiento a cualquier mantenimiento o seguimiento del servicio que sea necesario, esta accesibilidad hace sentir a la empresa que el proveedor tiene la disposición de ayudar en todo momento.
5. Una de las ventajas principales es que se integra con más de 2500 programas de software, incluidos CRM, comercio electrónico y herramientas de asistencia técnica, es mucho más accesible que otros competidores para las funciones básicas del centro de contacto, como la grabación de llamadas, números de teléfono virtuales en más de 140 países, por lo que aumenta la satisfacción del cliente y del agente, mejora de las tasas de resolución en el primer contacto.
6. El proveedor que se recomienda para la adquisición del nuevo sistema es CloudTalk teniendo una de las ventajas de generador de flujo de llamadas fácil de usar, ayudara a los clientes a llegar con el departamento adecuado y muchos más, otra ventaja es que se pagara un 60% como pago inicial y después de haber adquirido el servicio se dará el 40% restante, se tendrá un documento como respaldo donde indique que ambas partes hayan llegado a un acuerdo mutuo.

RECOMENDACION

Se recomienda que la empresa implemente el nuevo sistema IVR que se está proponiendo ya que aumentara significativamente la resolución del primer contacto.

El cliente que llama siempre se dirigirá al agente o departamento que es más capaz de satisfacer sus necesidades. El agente que recibe la llamada estará más calificado para responder a la pregunta de la persona que llama y será menos probable que transfiera la llamada a otro agente o departamento. Al adquirir este nuevo servicio de IVR dará como beneficio una infraestructura de centro de contacto inteligente, sistematizando la información y a su vez generando mejora continua para los servicios, también mejorará la imagen de la empresa, aumentará la satisfacción del cliente y por último aumentará la resolución del primer contacto.

FUENTES DE CONSULTA

avoxi. (2022). *Global IVR Software*. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <https://www.avoxi.com/cloud-communications/call-management/ivr/>

Cano Academi RD. (2022). Recuperado el 23 de noviembre de 2023, de <https://www.youtube.com/watch?v=QAaQ9jGZ4Pw>

CloudTalk. (2021). Recuperado el 18 de noviembre de 2022, de https://www.youtube.com/watch?v=u_8qEwMT-FE

Cloudtalk. (2022). Mejore las relaciones con sus clientes con un software de centro de llamadas inteligente. Recuperado el 14 de enero de 2023, de <https://www.cloudtalk.io/>

Cloudtalk. (2022). *Qué es IVR (Respuesta de Voz Interactiva)*. Recuperado el 18 de enero de 2023, de <https://www.cloudtalk.io/es/que-es-ivr-respuesta-de-voz-interactiva/>

CloudTalk. (2022). Recuperado el 11 de febrero de 2023, de https://www.youtube.com/watch?v=u_8qEwMT-FE&t=39s

Datosmacro. (2021). *Economía Guatemala*. Recuperado el 16 de febrero de 2023, de <https://datosmacro.expansion.com/paises/comparar/guatemala/guatemala>

Economics, T. (2022). *Genpact Ventas*. Recuperado el 17 de febrero de 2023, de <https://es.tradingeconomics.com/g:us:sales>

Facebook. (2020). Recuperado el 02 de marzo de 2023, de <https://www.facebook.com/Genpact-Guatemala-294479584193/videos/genpact-guatemala-el-descubrimiento/482217442275046/>

Genpact. (2022). *Servicios para que las empresas funcionen mejor para las personas*. Recuperado el 03 de febrero de 2023, de <https://www.genpact.com/>

- Genpact. (2021). Recuperado el 05 de marzo de 2023, de <https://www.youtube.com/watch?v=NIP7wN1AG3o>
- Genpact. (2021). *Locations*. Recuperado el 24 de febrero de 2023, de <https://www.genpact.com/locations>
- Genpact. (2022). Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://www.youtube.com/watch?v=PuK59NbUdpA>
- Google Earth. (2023). Recuperado el 04 de febrero de 2023, de <https://earth.google.com/web/search/genpact+guatemala/@14.5770556,-90.5462245,1468.07956555a,1018.58627774d,35y,0h,45t,0r/data=CnwaUhJMCiUweDg1ODlhMTM4OGI0YWM1NTE6MHg5NzBkMzdkZTQ1NjMxMDZmGYPy49RzJy1AIYjxmf1olbAKhFnZW5wYWN0IGd1YXRlbWFsYRgCIAEiJgokCYe5jQ3O>
- Id, E. T. (2021). *EIN para las principales empresas de EE.UU.* Recuperado el 23 de diciembre de 2022, de <https://eintaxid.com/>
- INE. (2019). *Sistema Estadístico Nacional*. Recuperado el 02 de enero de 2023, de <https://www.ine.gob.gt/>
- Libre, P. (2018). *Genpact cumple 10 años con nuevas oficinas*. Recuperado el 24 de febrero de 2023, de <https://www.prensalibre.com/economia/vida-empresarial/genpact-guatemala-cumple-10-aos-con-nuevas-oficinas/>
- Neotel. (2020). Recuperado el 02 de febrero de 2023, de <https://www.youtube.com/watch?v=G5XwiOYe7JY>
- RingCentralSupport. (2022). *Configuración de un IVR multinivel*. Recuperado el febrero de 21 de 2023, de https://support.ringcentral.com/article-v2/6562.html?brand=RC_US&product=RingCentral_MVP&language=en_US
- Telepana. (2022). *USO DE IVR RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA*. Obtenido de <https://telepana.com/ivr/ivr.htm>
- Voincent. (2020). *Visión general del software IVR*. Recuperado el 16 de diciembre de 2022, de <https://www.deepl.com/es/translator>

Zendesk. (2021). *Cómo se configura una IVR*. Recuperado el 13 de enero de 2023, de <https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4810477793306--C%C3%B3mo-se-configura-una-IVR->

Zendesk. (2021). *Desvío de llamadas entrantes con IVR*. Recuperado el 11 de enero de 2023, de <https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408885628698-Desv%C3%ADo-de-llamadas-entrantes-con-IVR>

ANEXOS

Resumen Ejecutivo

“Tecnología para transferencia de llamadas masivas en Genpact Guatemala”

Resumen Ejecutivo
Sergio Fernando Pastor Chanchavac

Genpact

Genpact da inicio en el año de 1997 como una unidad comercial dentro de General Electric con 20 empleados teniendo una visión pionera del fundador, expresidente y director ejecutivo Pramod Bhasin, quien transformó un proyecto piloto de gestión de operaciones de servicios administrativos de GE Capital en una de las primeras empresas cautivas a gran escala en todo el mundo, Servicios Internacionales de GE Capital (GECIS). En enero del año 2005, se convierte en una empresa independiente para llevar su propia experiencia en procesos a clientes fuera de GE y cambiando el nombre de GECIS a Genpact (“generando impacto global”).

Genpact

Genpact se convierte en una compañía independiente. En agosto del 2007 la compañía entra a la bolsa de valores. Desde diciembre del 2005 la empresa ha crecido de 19 mil empleadas e ingresos de \$491.90 millones de dólares a más de 77 mil empleados y un ingreso anual global de \$2.57 billones de dólares, dando servicio a centenares de las más prestigiosas firmas de la aclamada Global Fortune 500 Companies. En Guatemala inició operaciones en el año 2008, dando servicio a más de 10 clientes en el área financiera y de servicios. En el 2018 celebró el décimo aniversario e inauguración de sus oficinas, además de presentar un crecimiento en los negocios e inversiones para el país.

Servicios

Los servicios son ventas minoristas, manufacturas, comercio electrónico, salud y seguros, sector financiero, estas son uno de los principales clientes:

citibank



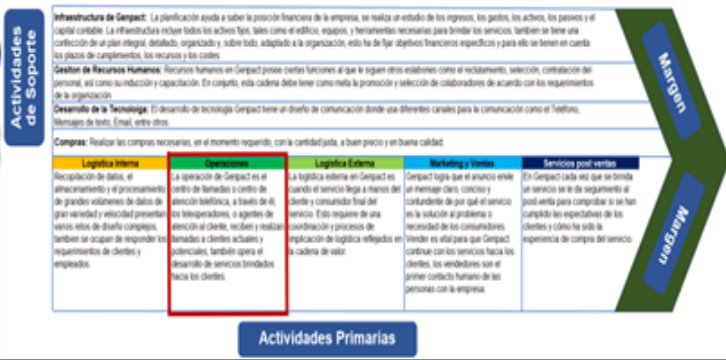
SoFi

Coca-Cola

AVON

Diagnostico Empresarial

En la cadena de valor se está identificando el área de las actividades primarias donde se encontró el problema empresarial



Problema Empresarial

Se identificó gran cantidad de llamadas perdidas, las llamadas que se reciben no ingresan al departamento adecuado generando demora para poder hablar con un agente, debido a larga demora de espera las llamadas se desconectan. Este problema ha estado ocurriendo en el departamento de servicio al cliente donde ha generado pérdidas en la organización ya que se identificó cierto porcentaje donde los clientes han decidido parar el servicio. El actual IVR solo tiene una opción donde toda llamada recibida ingresa a un solo departamento, no posee múltiples opciones. Se ha generado gastos adicionales por no cumplir las métricas establecidas por parte del cliente, por la naturalidad del giro de negocio se ha generado un gasto alrededor de \$79,000.00 que viene siendo una penalidad por haber firmado acuerdos.

Diagrama del proceso actual



Hallazgos

1. Las llamadas no entran al departamento adecuado
2. Llamadas perdidas
3. Llamadas escaladas
4. Demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente
5. Se recibe demasiado feedback por parte de los clientes
6. Malos comentarios en las encuestas que se reciben

Evidencias



Registro de llamadas perdidas



Demasiado tiempo para resolver la razón de la llamada del cliente que genera desespera



Llamada escalada hacia supervisor

Diagrama Causa y Efecto



Planteamiento de la Solución

El Gerente de operaciones junto al equipo de liderazgo de la organización GenpacI llevara a cabo una nueva implementación del sistema IVR que interactuara con las personas que llaman, recaba la información requerida y enruta las llamadas al destinatario o bien al sector apropiado dentro de la empresa, esta implementación se estará llevando a cabo en el departamento de Servicio al Cliente ya que ayudará para mejorar la interacción y resolución de llamada y que a su vez permita a los clientes que llaman acceder a la información a través del nuevo sistema. Esto reducirá el volumen de espera y tiempo de resolución de llamada y a su vez dando una solución más apropiada y personalizada, este nuevo sistema tendrá un costo alrededor de \$88,500.00 como capital propio de la empresa.

Requerimientos Técnicos



Requerimientos Financieros

	FLUJO DE EFECTIVO - PROYECCIÓN A 5 AÑOS					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
SALDO INICIAL		Q653,300.77	Q1,189,800.77	Q1,879,800.77	Q2,602,825.77	Q3,385,313.02
(+) INGRESOS						
VENTAS / PRESUPUESTO ASIGNADO		Q890,000.00	Q934,800.00	Q981,225.00	Q1,030,286.25	Q1,081,800.56
AFORTACIÓN DE CAPITAL	Q698,848.00					
TOTAL DE INGRESOS	Q698,848.00	Q1,443,300.77	Q2,124,300.77	Q2,861,025.77	Q3,633,112.02	Q4,437,113.58
DEPRECIACIONES		Q16,500.00	Q16,500.00	Q16,500.00	Q16,501.00	Q16,502.00
Total Disponible	Q698,848.00	Q1,459,800.77	Q2,140,800.77	Q2,877,525.77	Q3,649,313.02	Q4,453,615.58
(-) EGRESOS						
COSTOS FIJOS		Q180,000.00	Q175,000.00	Q180,000.00	Q200,000.00	Q208,000.00
COSTOS VARIABLES		Q90,000.00	Q96,000.00	Q95,000.00	Q94,000.00	Q102,000.00
Capacitación de uso	Q43,196.67					
Servicios de instalación	Q54,730.96					
Servicios de sistemas	Q47,650.00					
TOTAL DE EGRESOS	Q145,547.23	Q270,000.00	Q261,000.00	Q275,000.00	Q294,000.00	Q310,000.00
SALDO FINAL	Q553,300.77	Q1,189,800.77	Q1,879,800.77	Q2,602,825.77	Q3,395,313.02	Q4,143,615.58
FLUJO NETO	Q653,300.77	Q628,800.00	Q690,000.00	Q722,725.00	Q732,787.25	Q788,302.56

El proyecto estima una inversión para la compra del nuevo sistema por un monto de Q.698,848.00 cubriendo los gastos de inicio, también se muestra que la inversión se recupera en el tercer año.

Análisis de Decisión

Solución	Requerimiento	Ponderación	CloudTalk		Ring Central		Zendesk	
			Punteo	Calificación	Punteo	Calificación	Punteo	Calificación
Sistema de IVR para mejorar la interacción, transferencias y resolución de llamadas masivas	Teléfonos virtuales en más de 100 países	30%	100	30%	100	30%	90	27%
	Inteligencia artificial	10%	85	8.50%	85	8.50%	50	5%
	Conectar clientes desde múltiples canales	15%	100	15%	85	12.75%	80	12%
	Integración con otros programas de software	10%	100	10%	100	10%	90	9%
	Precio mínimo de \$50,000.00	20%	75	15%	75	15%	60	12%
	Garantía de 5 años	15%	95	14%	70	11%	75	11%
		100%	555	92.50%	515	87.25%	445	76%

Según la comparación de los 3 proveedores muestra el listado de requerimientos a calificar, el que cumple con todos los requerimientos y que da el mayor respaldo, es el proveedor **CloudTalk** con un puntaje de 92.5%, debido a su propuesta cumple de forma satisfactoria lo solicitado para este proyecto y por lo cual se llegara a la aprobación de adquisición del servicio.

Conclusiones

- Una de las ventajas principales es que se integra con más de 2500 programas de software, incluidos CRM, comercio electrónico y herramientas de asistencia técnica, es mucho más accesible que otros competidores para las funciones básicas del centro de contacto, como la grabación de llamadas, números de teléfono virtuales en más de 140 países, aumento de la satisfacción de los clientes y de los agentes, mejora de las tasas de resolución en el primer contacto.
- La solución que se propone es rentable debido a que mejorará los servicios por varios años, y también porque después de recuperar la inversión dará una utilidad a la organización, es rentable porque reducirá costos innecesarios, aumentará la productividad, y modernizará la empresa generando una mejora continua y ganancias hacia la empresa.

Recomendación

Se recomienda que la empresa implemente el nuevo sistema IVR que se está proponiendo ya que aumentara la resolución del primer contacto. El cliente que llaman siempre se dirigirá al agente o departamento que es más capaz de satisfacer sus necesidades. El agente que recibe la llamada estará más calificado para responder a la pregunta de la persona que llama y será menos probable que transfiera la llamada a otro agente o departamento. Al adquirir este nuevo servicio de IVR dará como beneficio una infraestructura de centro de contacto inteligente, sistematizando la información y a su vez generando mejora continua para los servicios, también mejorará la imagen de la empresa, aumentará la satisfacción del cliente y por último aumentará la resolución del primer contacto.

COTIZACIONES



CloudTalk.io, Inc.
1201 N. Orange Street, Suite 7160
19801, Wilmington, Delaware
United States

Cotización de servicio
Fecha: 16/08/2022

Destinatario: Genpact Guatemala

Gracias por su interés en nuestra empresa y la oportunidad de cotizar. Esta cotización ha sido preparada por el agente de ventas Willy Werner en relación con la provisión por parte de la Compañía. Los precios, términos y condiciones contenidos en esta cotización permanecerán vigentes por un período no mayor de 30 días.

- Todos los precios cotizados son válidos por 30 días a partir de la fecha indicada en la cotización.
- Donde no está seguro cualquiera de la información suministrada en esta cotización, comuníquese para discutir más a fondo ya que la compañía trabajará con que explique cualquier elemento del que no esté seguro.
- Si necesita un desglose razonable de su cotización, por favor póngase en contacto con su asesor e intentaremos, en la medida de lo posible aclarar los costes cotizados

Descripción del servicio IVR	Subtotal
Entrega de información Automatización	Q. 698,847.5
Cuestionarios de encuesta automatizados	
Información de la cuenta	
Transacciones de pago	
Tarjeta de cliente en tiempo real	
Grabación de llamada	
Llamada en cola	
Llamar de vuelta	
Disponibilidad de servicio	
Cumplimiento de la literatura	
Centro de llamadas	
Horas de trabajo	
Números internacionales	
Otros servicios requeridos	
Subtotal	
Impuesto al valor agregado	
Descuento	
Total	Q. 698,847.5

CloudTalk le brinda una descripción general del cliente de 360° tan pronto como una llamada está en la cola, lo que le brinda suficiente tiempo para comprender completamente y anticipar las necesidades de sus clientes. El IVR inteligente y el enrutamiento de llamadas de CloudTalk aseguran que las llamadas entrantes se enruten automáticamente a la persona o departamento correcto en su centro de llamadas.

Cualquier duda, comentario, sugerencia estoy para servirle su más atento servidor Willy Werner, E-mail: wwerner@cloudtalk.io
VENTAS: sales@cloudtalk.io

Numero de telefono +44 20 3868 0167, www.cloudtalk.io, E-mail: support@cloudtalk.io



Ficha técnica

Servicio por minuto, que permite a clientes que realizan llamadas entrantes, navegar por un menú de voz, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, asignar agentes o grabaciones según las opciones de servicios seleccionadas a través del teléfono. En la modalidad de “IVR transaccional” se puede entregar o capturar información a los usuarios según las opciones de servicios seleccionadas a través del teléfono. Para activar el servicio de IVR transaccional es necesario realizar un webservice mediante API con el sistema de información que proporciona o captura los datos requeridos por los usuarios.

1. Inicio de sesión único (SSO)
2. Teléfono multilingüe
3. Administrador web responsivo
4. Llamadas simultáneas ilimitadas
5. Gestión de usuarios en línea
6. Seguridad
7. Informes personalizados
8. Analíticas de emociones
9. Panel de datos
10. Panel de control en tiempo real
11. Informes de los agentes
12. Monitorización de llamadas
13. Estadísticas de llamadas
14. Exportador SQL
15. Automatización del flujo de trabajo
16. Identificador de llamadas
17. Crea tareas directamente desde CloudTalk
18. Historia del contacto
19. Integraciones sencillas
20. Softphone (Teléfono de Software)
21. Voicemail Drop
22. Estado del Agente

23. Marcador de Potencia
24. Detección inteligente de llamadas perdidas resueltas
25. Transferencia en caliente
26. Marcador inteligente
27. Lista negra
28. Etiquetas de contacto
29. Conversión voz a texto
30. Campañas
31. Trabajo después de la llamada (ACW)
32. Marcador predictivo
33. Campos personalizados
34. Tarjeta de cliente en tiempo real
35. Sonar en altavoces
36. Transferencia
37. Devolución de llamadas
38. Notas de llamada
39. Etiquetado de llamadas
40. Clic para llamar
41. Respuesta Automática
42. Enrutamiento basado en la llamada
43. Colas VIP
44. Desvío de Llamadas (Redirección de Llamadas)
45. Grupos de llamadas
46. Identificación automática de llamadas salientes
47. Agente preferido
48. Enrutamiento basado en competencias
49. Respuesta de Voz Interactiva (IVR)
50. Distribución automática de llamadas (ACD)
51. Diseñador de flujo de llamadas
52. Llamada a 3 bandas
53. Enmascaramiento de Llamadas

- 54. Conferencias telefónicas
- 55. Etiquetas de números de teléfono internos
- 56. Saludos y música personalizados
- 57. Mensajes de SMS/Texto
- 58. Horario de Atención al Cliente
- 59. Fax a correo electrónico
- 60. Números cortos
- 61. Números internacionales
- 62. Números gratuitos
- 63. Portabilidad de números
- 64. Buzón de voz
- 65. Llamadas Internas / Extensiones
- 66. Grabación de llamadas
- 67. Colas de llamadas

RingCentral® | Propuesta de venta

Cotización

Realizado por: Puesto:

Carson Hostetter Vicepresidente senior de ventas de campo

Firma:



Nombre de la cotización: Genpact Guatemala

Fecha: 23/09/2022

Moneda: Quetzales

Servicios de oficina de RingCentral | Servicios MVP de RingCentral

Resumen de servicios principales y otros	Precio	Subtotal
Nivel estándar de oficina		
Números principales adicionales		
Tarifa de recuperación de costos (DigitalLine)		
Números internacionales		
Línea digital Ilimitado Estándar		
Implementación de Servicios Profesionales	Q 640,325.21	Q 640,325.21
Disponibilidad de servicio		
Automatización		
Tarjeta de cliente en tiempo real		
Otros servicios		
Cantidad Total:		Q 640,325.21

Términos y notas especiales: Los descuentos requieren un acuerdo de varios años. Los impuestos y tasas son estimados una vez ambas partes hayan llegado a un acuerdo mutuo. Si tiene preguntas adicionales, comuníquese con el equipo de facturación de facturas de Ring Central en BillingSupport@ringcentral.com o con su asesor de ventas chostetter@ringcentral.com



RingCentral Inc., 20 Davis Drive, Belmont, CA 94002, United States

CONFIDENCIAL: Este documento contiene información que es propiedad confidencial y propiedad de RingCentral. Ni este documento ni la información que contiene pueden reproducirse, usarse o distribuirse para el beneficio de terceros sin el consentimiento previo por escrito de RingCentral o conforme a un acuerdo de confidencialidad. Esta cotización no es vinculante hasta que el Cliente y RingCentral la acepten por escrito.

Ficha Técnica

1. Sistema de tickets líder en la industria
2. Mensajería en la web, dispositivos móviles y redes sociales
3. Soporte por correo electrónico, teléfono, SMS y chat en vivo
4. Centro de ayuda MÚLTIPLE

5. Automatizaciones y flujos de trabajo fáciles de configurar con opciones adicionales
6. Respuestas automatizadas impulsadas por IA: HASTA 500
7. Espacio de trabajo de agente unificado
8. Direccionamiento basado en el estado, la capacidad y las habilidades del agente, así como en la prioridad de la conversación
9. Informes y análisis: PREDISEÑADOS
10. Almacenamiento de datos y archivos: INTERMEDIO
11. Más de 1000 aplicaciones e integraciones: PREDISEÑADAS Y PERSONALIZABLES
12. Buen acceso a la API LÍMITE DE VELOCIDAD AVANZADO
13. Soporte del equipo de Zendesk en línea
14. Consejos de integración y adopción
15. Portal de autoservicio del cliente
16. Administración del conocimiento basada en IA
17. Varios formularios de ticket personalizables
18. Licencias de acceso Light HASTA 100
19. Administración de contratos de nivel de servicio (SLA)
20. Soporte y contenido en varios idiomas
21. Panel de la actividad de los agentes en directo: VISIBLE
22. Foros de la comunidad integrados
23. Hilos de conversación privados
24. Panel personalizable para compartir
25. Funciones telefónicas avanzadas
26. Opciones de ubicación de datos
27. Cumplimiento de HIPAA
28. Conector de eventos para servicios web de Amazon



Zendesk, Inc.

1019 Market Street, San Francisco, California, 94103, US
Tel: 1 (888) 670-4887
Website: www.zendesk.com

Cotizacion

Cliente: Genpact Guatemala Fecha: 22/02/2023
Asesor: Hannah Payne Email: hpayne@zendesk.com

Tenemos el placer de citar de la siguiente:

Tipos de servicio	Descripcion	Total
IVR	Línea digital llimitado Estándar	\$ 79,800.00
	Números internacionales	
	Números principales adicionales	
	IVR y diseñador de flujo	
	Informes personalizados	
	Centro de ayuda multiple	
	Tarjeta de cliente en tiempo real	
	Disponibilidad de servicio	
	Informes y analisis	
Mas servicios		
	Subtotal	\$ 79,800.00
	Impuesto	
	Total	\$ 79,800.00

Esta cotización no es un contrato o una factura. Es nuestra mejor estimación del precio total del servicio. El cliente será facturado después de indicar la aceptación de esta cotización. El pago será debido antes de la entrega del servicio.

Estaremos encantados de proporcionar cualquier información adicional que pueda necesitar. Si tiene alguna pregunta, por favor contacte Hannah Payne, email: hpayne@zendesk.com



Proveedor de servicio
Zendesk, Inc.
1019 Market Street, San Francisco, California, 94103, US

\$79,800.00. Tasa de cambio 1 dólar=\$ 7.78 Quetzales. Monto en Q.622,704.06

Ficha Técnica

1. teléfono multi idioma
2. Números internacionales
3. Automatización de flujo de trabajo incorporada
4. Marcador predictivo, progresivo y de vista previa
5. Alertas/Notificaciones
6. Devolución de llamada automatizada
7. Transcripción de mensajes de voz
8. IVR y diseñador de flujo
9. Incorporación personalizada
10. Llamadas salientes ilimitadas (tarifas planas)
11. Seguridad de nivel empresarial
12. Soporte para desarrolladores
13. Informes personalizados

Resumen de los proveedores

Tabla 14. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Proveedor No.1	
NIT, CIF, EIN o TAX ID	B9-2954536
Nombre proveedor	CloudTalk.io, Inc.
Dirección	1201 N. Orange Street, Suite 7160, 19801, Wilmington, Delaware, US
Solución Tecnológica	Si
Precio	Q. 698,847.50
Ficha Técnica	Si
Nombre, Asesor o Vendedor	Willy Werner
Correo electrónico	sales@cloudtalk.io , wwerner@cloudtalk.io

Tabla 15. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Proveedor No.2	
NIT, CIF, EIN o TAX ID	94-3322844
Nombre proveedor	Ring Central, Inc.
Dirección	20 Davis Drive, Belmont, California, 94002, US
Solución Tecnológica	Si
Precio	Q640,325.21
Ficha Técnica	Si
Nombre, Asesor o Vendedor	Carson Hostetter
Correo electrónico	<u>BillingSupport@ringcentral.com</u> , <u>chostetter@ringcentral.com</u>

Tabla 16. Tabla elaborada por Sergio Pastor.

Proveedor No.3	
NIT, CIF, EIN o TAX ID	26-4411091
Nombre proveedor	Zendesk, Inc.
Dirección	1019 Market Street, San Francisco, California, 94103 US
Solución Tecnológica	Si
Precio	\$79,800.00. Tasa de cambio 1 dólar=\$ 7.78 Quetzales. Monto en Q.622,704.06
Ficha Técnica	Si
Nombre, Asesor o Vendedor	Hannah Payne
Correo electrónico	<u>hpayne@zendesk.com</u>

Video del fabricante de la solución tecnológica que se propone:

https://drive.google.com/file/d/16whCW8MyrkWpARs1OpbSLb9Grz3ayk_j/view?usp=share_link

https://www.youtube.com/watch?v=u_8qEwMT-FE



Guatemala, 22 de marzo de 2023

Señores:

Universidad Galileo

IDEA

Presente.

Por este medio de la presente YO Sergio Fernando Pastor Chanchavac que me identifico con número de carné 19003626 y con DPI 2160685760101 actualmente asignado (a) en la carrera:

Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas.

"Autorizo a Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

"Tecnología para Transferencia de Llamadas masivas en Genpact Guatemala"

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA. Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

F. _____