

**AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL ÁREA
COMERCIAL AL ÁREA TECNICA MEDIANTE APLICACIÓN DE BAJO CÓDIGO**

Diego Aldemar Raigoza Benitez

Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Estrategia Digital de
Negocios.

Director del trabajo de grado:

Carlos Hugo Gomez Gonzalez

Universidad Icesi

Facultad de ciencias administrativas y económicas.

Cali, junio de 2024

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	2
PALABRAS CLAVES:.....	3
SUMMARY.....	4
KEYWORDS:.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O NECESIDAD	7
PROPUESTA DE VALOR.....	8
DEFINICIÓN DEL PÚBLICO O SEGMENTO OBJETIVO AL QUE SE DIRIGE LA SOLUCIÓN.	10
IDENTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA PRINCIPAL Y LOS FACTORES DIFERENCIADORES DE TU PRODUCTO/SERVICIO.	11
PRESENTACIÓN DEL MODELO DE GENERACIÓN DE INGRESOS.	12
MUESTRA DEL PRODUCTO / SERVICIO	14
PRESENTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS CRÍTICAS.	17
DISEÑO Y EVIDENCIAS DEL PROCESO DE EXPERIMENTACIÓN.	19
ROADMAP DEL PROYECTO.....	23
APRENDIZAJE DEL PROCESO.....	24
CONCLUSIONES.....	26
BIBLIOGRAFÍA	28

Resumen

En la dinámica del mundo corporativo actual, las empresas se enfrentan al constante desafío de optimizar sus procesos internos mediante la automatización para mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente.

En la empresa para la cual se desarrolla este proyecto este tipo de gestión se ha realizado de forma manual, lo que implica un alto consumo de tiempo y recursos, además de generar un riesgo de errores y retrasos. Por ello, surge la necesidad de implementar una solución tecnológica que permita automatizar y optimizar este proceso aprovechando la infraestructura existente en la Compañía. En este sentido, el presente proyecto propone el desarrollo de una solución mediante software de bajo código para la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica de la Fábrica de Aceros. Con esta herramienta se busca centralizar la recepción y el seguimiento de las solicitudes, asignarlas a los responsables correspondientes, facilitar la comunicación entre las áreas involucradas y generar reportes estadísticos para la toma de decisiones.

La implementación de esta solución se basará en la utilización de una plataforma de software que actualmente hace parte de la infraestructura de TI de la Fábrica de Aceros en el modelo SaaS de bajo código, la cual permitirá un desarrollo rápido y flexible, adaptándose a las necesidades específicas de la Compañía.

En definitiva, la implementación de una solución mediante software de bajo código para la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica de la Compañía se traduce en una oportunidad para optimizar este proceso clave, mejorar la eficiencia operativa y contribuir a la satisfacción del cliente.

Palabras claves:

Automatización, eficiencia, productividad, software de bajo código.

Summary

In today's dynamic corporate environment, companies face the constant challenge of optimizing their internal processes through automation to enhance efficiency, productivity, and customer satisfaction.

In the company for which this project is developed, this type of management has been performed manually, which entails a high consumption of time and resources, and generates a risk of errors and delays. Therefore, there is a need to implement a technological solution that allows automating and optimizing this process by leveraging the existing infrastructure in the Company.

In this context, this project proposes the development of a low-code software solution for managing requests from the commercial area to the technical area of the Steel Factory. This tool aims to centralize the reception and tracking of requests, assign them to the appropriate personnel, facilitate communication between the involved areas, and generate statistical reports for decision-making.

The implementation of this solution will be based on the use of a software platform that is currently part of the IT infrastructure of the Steel Factory in the low-code SaaS model, which will allow for rapid and flexible development, adapting to the specific needs of the Company. Ultimately, the implementation of a low-code software solution for managing requests from the commercial area to the technical area of the Company translates into

an opportunity to optimize this key process, improve operational efficiency, and contribute to customer satisfaction.

Keywords:

Automation, efficiency, productivity, low-code software.

Objetivo General

Desarrollar una solución mediante software de bajo código para la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica de la fábrica de aceros, con el fin de optimizar el proceso, mejorar la eficiencia operativa y contribuir a la satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos

Automatizar la recepción y el seguimiento de las solicitudes permitiendo centralizar la recepción de las solicitudes al área técnica, asignarlas a los responsables correspondientes y realizar un seguimiento automatizado del estado de cada solicitud.

Facilitar la comunicación entre áreas proporcionando un canal de comunicación fluido entre el área técnica y el área comercial, permitiendo el intercambio de información, la consulta de dudas y la resolución conjunta de incidencias.

Generar reportes estadísticos sobre el volumen de solicitudes, el tiempo de respuesta, la distribución por tipo de solicitud y otros indicadores clave de rendimiento, los cuales serán utilizados para la toma de decisiones y la mejora continua del proceso.

Desarrollar la solución mediante software de bajo código incluido en la infraestructura actual de la fábrica de aceros, lo que permitirá un desarrollo rápido, flexible y adaptable a las necesidades específicas de la Compañía.

Planteamiento del problema o necesidad

La fábrica de aceros es una empresa líder en la fabricación de paneles termoacústicos, los cuales son usados para la construcción para cubiertas y fachadas. Uno de los canales de venta en nuestro modelo de negocio es la venta directa de proyectos, por lo cual, toda cotización de proyecto es atendido por el departamento comercial quien recibe toda la información necesaria para entregar la cotización al cliente; sin embargo, para que el área comercial pueda cotizar requiere que el equipo técnico confirme la cantidad de paneles que debe utilizar en la cubierta o la fachada.

Es en este punto donde se comienza a identificar la oportunidad de mejora ya que al no existir una solución tecnológica que permita facilitar la comunicación de los departamentos comercial y técnico, se presentan entre otros: vacíos de información retrasando los tiempos de entrega a los clientes, responsabilizando de manera directa al departamento técnico por su falta de agilidad para la entrega de los insumos necesarios para la cotización al cliente final.

Lo anterior ha sido demostrado mediante los indicadores del área técnica: uno de los más importantes es el tiempo de entrega de los despieces de cotización y de producción que se entregan al área comercial. Frente a esto hemos decidido diseñar una solución tecnológica aprovechando la infraestructura de TI de la Compañía para desarrollar una app con software de bajo código que permita la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica.

Propuesta de valor.

La Fábrica de Aceros busca optimizar sus procesos internos para mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente. La gestión de solicitudes del área comercial al área técnica se convierte en un punto crucial para asegurar una comunicación fluida y una resolución oportuna de las incidencias.

La propuesta de valor radica en el desarrollo de una solución mediante software de bajo código aprovechando la infraestructura de la Compañía, esta solución permite la optimización del proceso de gestión de solicitudes del área comercial al área técnica. Igualmente automatiza el flujo de trabajo, centraliza la información y mejora la comunicación entre áreas, reduciendo el tiempo de respuesta, los costos operativos y los errores.

La solución también contribuye a la mejora de la eficiencia operativa. La automatización y la centralización de la información liberan tiempo al personal para actividades de mayor valor agregado, aumentan la productividad y disminuyen los retrasos en la resolución de incidencias.

Un aspecto fundamental de la propuesta de valor es la mejora de la satisfacción del cliente. La reducción del tiempo de espera, la mayor comunicación y la atención personalizada se traducen en una experiencia positiva para los clientes, fortaleciendo la imagen de la Compañía.

En definitiva, la implementación de esta solución de software de bajo código aprovechando la infraestructura de TI con la cual cuenta la Compañía en la modalidad SaaS, para la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica, representa una inversión estratégica que genera retornos tangibles en términos de eficiencia, productividad y satisfacción del cliente, posicionando a la Compañía como una organización moderna y comprometida con la mejora continua de sus procesos.

Definición del público o segmento objetivo al que se dirige la solución.

Perfil: Ingeniero civil, ingeniero industrial, arquitecto o técnico.

Actividades:

- Diseño de despieces de cotización
- Diseño de despieces de producción.
- Asesoría técnica de producto.
- Supervisión de obra.

Edad: No importa el rango de edad, solo requiere la capacidad de digitar en un sistema de información.

Estrato socioeconómico: medio o alto.

Ubicación: Urbana.

Estilo de vida: ocupado, profesional.

Necesidad: Mejorar la eficiencia, eficacia y ahorro de tiempo y dinero en la gestión del área comercial y el área técnica.

Factor clave de compra: Debe ser una solución desarrollada con software de bajo código aprovechando la infraestructura de TI de la Compañía, responsive, que permita la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica.

Identificación de la competencia principal y los factores diferenciadores de tu producto/servicio.

Para cumplir con el objetivo del desarrollo inhouse se aprovechará la infraestructura con la que cuenta la Compañía mediante el modelo de suscripción, la cual incluye el acceso a aplicaciones para desarrollo de bajo código de Google Workspace de nombre AppSheet (Google, 2021). Microsoft cuenta con una plataforma de software de bajo código llamada Power Apps, la cual cuenta con características muy similares a AppSheet (Microsoft, 2021). Sin embargo, todas las aplicaciones alternas al ERP, existentes en la Fábrica de Aceros están desarrollados en la solución AppSheet (Gartner, 2022).

Presentación del modelo de generación de ingresos.

El modelo de negocio del desarrollo de una solución tecnológica para la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica mediante software de bajo código asegura la viabilidad económica y la efectividad operativa.

<p><u>Mercado:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Área Técnica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dedicado al despiece de planos y supervisión de obras. ○ Corto tiempo para filtrar solicitudes ○ Brinda asesoría del producto para clientes directos y distribuidores. • Area comercial: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dedicada a la generación de nuevos clientes. ○ Atención post-venta. 	<p><u>Propuesta de valor:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitirá reducir el tiempo de respuesta del área técnica. • Permitirá reducir el tiempo de las cotizaciones a los clientes. • Reducirá el riesgo de errores en los entregables. 	<p><u>Idea:</u></p> <p>Desarrollo de una solución con infraestructura corporativa No-Code para la gestión de solicitudes al área técnica de la Compañía.</p>	<p><u>Actividades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de equipo de trabajo. • Análisis de requerimientos. • Diseño de base de datos y solución. • Test de la solución. 	<p><u>Recursos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo. • Infraestructura Cloud y plataforma No-Code.
<p><u>Tecnología:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución No-Code. • Plataforma Cloud. 				<p><u>Socios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefatura técnica. • Dirección comercial.

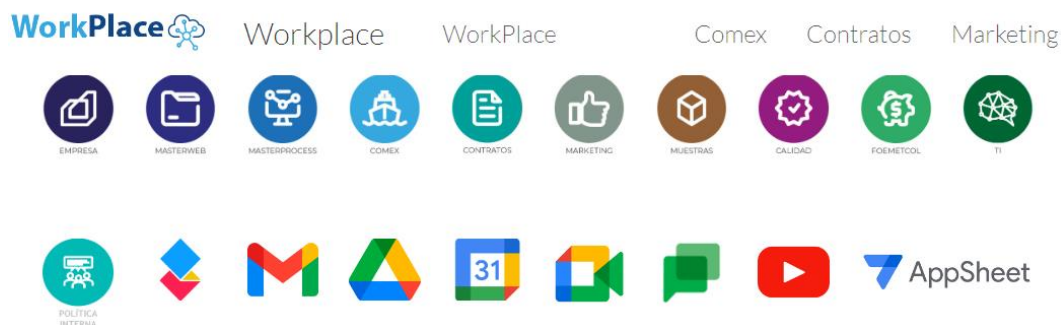
<ul style="list-style-type: none"> • Bots para notificaciones. • Solución cloud de analítica. 				
<p><u>Impacto estratégico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor eficiencia del área comercial. • Se podrá medir los factores de éxito o de fracaso. • Ya no se tienen retrasos. 		<p><u>Costos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El costo está estimado por la plataforma No-Code Cloud AppSheet es USD 13.5 por usuario al mes. 30 usuarios al año USD 4.860 • El costo puede ser menor entendiendo que las licencias pagadas pueden ser utilizadas para el desarrollo de más soluciones para las mismas áreas. 		

En cuanto a la inversión, se requiere continuar con el pago mediante suscripción de la plataforma de Google Workspace el cual incluye la solución de bajo código AppSheet, por otra parte, se requiere invertir en la formación del personal quien realizará el mantenimiento de la app desarrollada.

El modelo de negocio para la gestión de solicitudes del área comercial al área técnica mediante software de bajo código se basa en la optimización de la inversión de la compañía en infraestructura de TI. Además, respecto a la relación con el cliente externo mejora de la eficiencia y productividad, flexibilidad y escalabilidad, ventajas competitivas y por ende un claro retorno de la inversión.

Muestra del producto / servicio

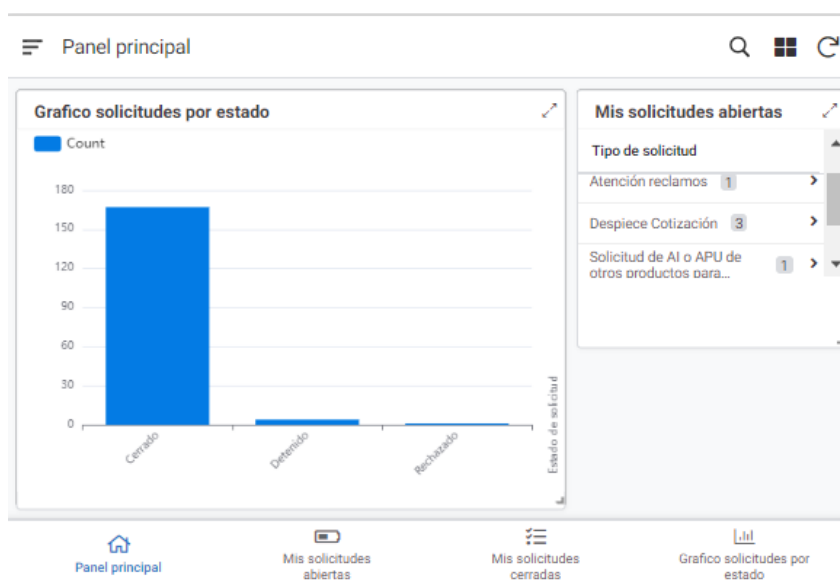
Para ingresar a la App se ha habilitado un acceso directo desde la intranet.



En esta zona
encontraras el
portafolio de



Luego de seleccionar la App el sistema solicita la validación con la cuenta de Google corporativa. Posteriormente se pueden visualizar las solicitudes registradas por el usuario o cuyas solicitudes es responsable mediante un tablero de control según su estado y tipo de solicitud.



Posterior al ingreso se pueden visualizar las solicitudes abiertas o en proceso de atención con la opción de filtro rápido por tipo de solicitud.

Se selecciona la opción All (Todos) la cual permite visualizar todas las solicitudes abiertas.

Numero solicitud	Nombr...	Proyecto s...	Cliente s...	Jefe c...	Nombre te...	Tipo de solicitud	Fech
Detenido 4							
SOL-00844	'amar...	PLA A DE ...	QUINTA ...	Zama...	f	Osc... uervc Desp e Cotización	29/4,
SOL-00817	'amar...	FAR IATO...	DC ESTR...	Zama...	f	Osc... uervc Ateni in reclamos	23/4,
SOL-00692	'amar...	COL GIO ...	ESPACIO...	Zama...	f	Osc... onza Desp e Cotización	18/3,
SOL-00474	'amar...	PEA ES R...	SCALA	Zama...	f	Osc... onza Desp e Cotización	18/1,
Rechazado 1							
SOL-00417	'amar...	PUERTO A...	AIA	Zarr...	F Os	opez Solicitud de AI o APU de otros pro	18/1,

En caso de requerir registrar una solicitud, dando un clic en el símbolo +, se habilita un formulario para registro de la información requerida con sus debidas validaciones del sistema.

← Mis solicitudes abiertas Form

Jefe comercial*

 Campo requerido

Nombre tecnico asignado*

 Campo requerido

Cliente solicitud*

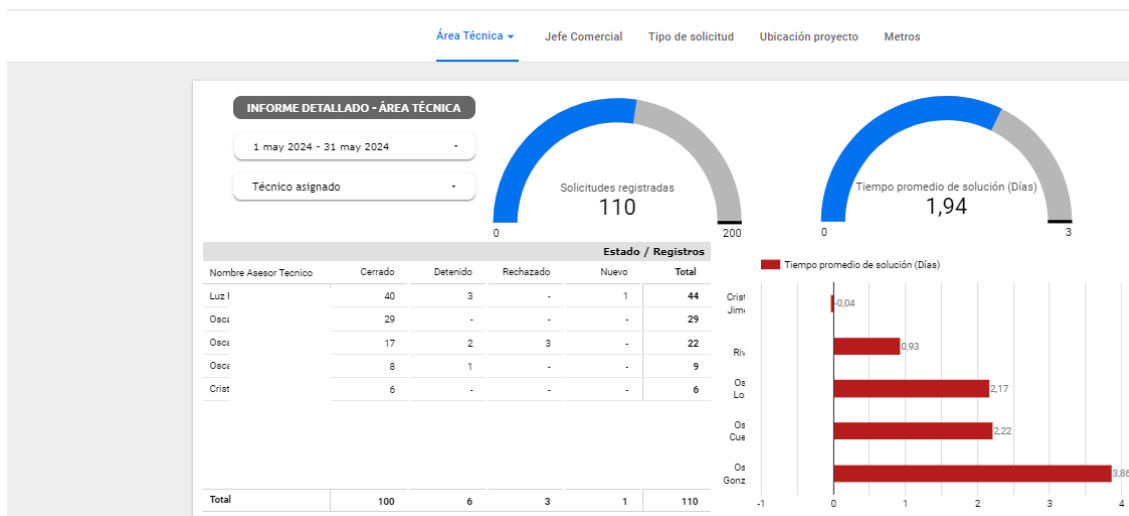
 Campo requerido

Proyecto solicitud*

Cancelar Guardar

Para finalizar, el usuario del rol administrador puede visualizar todas las solicitudes, y acceder a los informes automatizados con el análisis de los indicadores.

Informe solicitudes ArTec



Presentación de las hipótesis críticas.

Para la identificación de las hipótesis críticas se utilizaron: el lienzo de modelo de negocio de Alexander Osterwalder (Osterwalder & Pigneur, 2010) y el lienzo de la propuesta de valor (Osterwalder et al., 2014). Posteriormente, dichas hipótesis se separan según su tipo por hipótesis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad

Hipótesis de deseabilidad:

- El equipo técnico y comercial desean una herramienta que facilite la interacción y colaboración para resolver las solicitudes de los clientes.
- La empresa está dispuesta a invertir en un software que mejore la eficiencia y la satisfacción del cliente.
- Los clientes valoran una respuesta rápida y eficiente a sus solicitudes, lo que se puede lograr mediante una mejor comunicación entre las áreas comercial y técnica.

Hipótesis de factibilidad:

- Existe el conocimiento técnico dentro de la empresa o se puede adquirir externamente para desarrollar el software.
- Es técnicamente posible desarrollar una solución que integre las necesidades de comunicación e intercambio de información entre las áreas comercial y técnica.
- El software se puede integrar con los sistemas existentes de la empresa.

Hipótesis de viabilidad

- El software generará un valor comercial al reducir el tiempo de resolución de solicitudes de clientes y aumentar su satisfacción.
- El software tendrá un costo de desarrollo y mantenimiento que sea compatible con el presupuesto de la empresa.

Se realiza la priorización de las hipótesis de acuerdo con su impacto potencial (importancia) y la ausencia de las evidencias.

		Importancia	
Hay evidencia	<ul style="list-style-type: none"> • Es técnicamente posible desarrollar una solución que integre las necesidades de comunicación e intercambio de información entre las áreas comercial y técnica. • La empresa está dispuesta a invertir en un software que mejore la eficiencia y la satisfacción del cliente. • Existe el conocimiento técnico dentro de la empresa o se puede adquirir externamente para desarrollar el software. 	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo técnico y comercial desean una herramienta que facilite la interacción y colaboración para resolver las solicitudes de los clientes. • El software generará un valor comercial al reducir el tiempo de resolución de solicitudes de clientes y aumentar su satisfacción. 	No hay evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> • Los clientes valoran una respuesta rápida y eficiente a sus solicitudes, lo que se puede lograr mediante una mejor comunicación entre las áreas comercial y técnica. • El software tendrá un costo de desarrollo y mantenimiento que sea compatible con el presupuesto de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • El software se puede integrar con los sistemas existentes de la empresa. 	
		No es importante	

Diseño y evidencias del proceso de experimentación.

Se toman las hipótesis críticas que no tienen evidencia para el ejercicio de experimentación:

- El equipo técnico y comercial desean una herramienta que facilite la interacción y colaboración para resolver las solicitudes de los clientes.
- El software generará un valor comercial al reducir el tiempo de resolución de solicitudes de clientes y aumentar su satisfacción.

Estas hipótesis fueron probadas por agilidad mediante el método de prototipo con la herramienta AppSheet, con la cual se incrementa su valor hasta llegar al PMV. Los resultados de las pruebas del prototipo se resumen en lo siguiente:

- **Hipótesis 1:** El equipo técnico y comercial desean una herramienta que facilite la interacción y colaboración para resolver las solicitudes de los clientes.

Experimento:

Se desarrolla un prototipo de baja fidelidad de la herramienta de gestión de solicitudes y presentarlo a una muestra representativa del equipo técnico y comercial para obtener su feedback.

Prueba:

Crear un prototipo básico utilizando la herramienta AppSheet y realizar una demostración seguida de una sesión de feedback con los usuarios potenciales.

Medición:

- Número de participantes en la sesión de demostración y feedback (objetivo: mínimo 4 participantes).

- Porcentaje de participantes que encuentran útil el prototipo (objetivo: 70% o más).
- Número de sugerencias de mejora recibidas (objetivo: mínimo 10 sugerencias).

Criterio de Éxito:

Si el 70% o más de los participantes encuentran útil el prototipo y se reciben al menos 10 sugerencias de mejora, se confirmará la hipótesis de que el equipo desea una nueva herramienta que facilite la interacción y colaboración.

- **Hipótesis 2:** El software generará un valor comercial al reducir el tiempo de resolución de solicitudes de clientes y aumentar su satisfacción.

Experimento:

Desarrollar un prototipo mediante la herramienta AppSheet para la gestión de solicitudes y presentarlo a una muestra de usuarios del equipo técnico y comercial para obtener su feedback sobre su potencial para reducir el tiempo de resolución de solicitudes y aumentar la satisfacción del cliente.

Prueba:

Crear un prototipo básico de la app utilizando AppSheet. Realizar una demostración seguida de una sesión de feedback con usuarios potenciales, enfocándose en las funcionalidades clave que apuntan a reducir el tiempo de resolución y aumentar la satisfacción del cliente.

Medición:

- Número de participantes: Mínimo 5 participantes de los equipos técnico y comercial.
- Porcentaje de participantes que perciben una reducción en el tiempo de resolución de solicitudes: Objetivo: 70% o más.
- Porcentaje de participantes que creen que el software aumentará la satisfacción del cliente: Objetivo: 70% o más.
- Número de sugerencias de mejora recibidas: Objetivo: Mínimo 10 sugerencias.

Criterio de Éxito:

- Si el 70% o más de los participantes perciben que el software reducirá el tiempo de resolución de solicitudes.
- Si el 70% o más de los participantes creen que el software aumentará la satisfacción del cliente.
- Si se reciben al menos 10 sugerencias de mejora específicas sobre cómo optimizar el software para lograr estos objetivos.

Luego de los experimentos basados en el desarrollo de un prototipo mediante AppSheet, se ejecutaron pruebas y entregas de incrementos hasta llegar al producto mínimo viable (PMV). Durante la fase inicial, se creó un prototipo de baja fidelidad que permitió identificar rápidamente las necesidades y expectativas del equipo comercial y técnico. Este prototipo básico fue presentado a una muestra representativa de usuarios, quienes proporcionaron los comentarios sobre la funcionalidad y usabilidad de la herramienta.

El feedback fue recibido de manera presencial y registrado en correo electrónico posterior a cada sesión. Estas sugerencias incluyeron la adición de nuevas funcionalidades, mejoras en la interfaz de usuario, y la optimización del flujo de trabajo para una mayor eficiencia. Basándose en este feedback, se realizaron ajustes y se desarrolló una segunda versión del prototipo, incorporando las recomendaciones más críticas.

La siguiente iteración involucró una nueva ronda de pruebas con la misma cantidad de usuarios. Los usuarios se mostraron satisfechos con la App. Además, se obtuvieron nuevas sugerencias de mejora, enfocadas en la integración de funcionalidades avanzadas y la personalización de las notificaciones.

Se alcanzó el PMV, una versión funcional de la herramienta que integraba todas las mejoras y funcionalidades críticas identificadas durante las iteraciones anteriores. Esta versión fue desplegada en un entorno real, permitiendo a todos los miembros del equipo comercial y técnico utilizar la herramienta para gestionar sus solicitudes. El feedback continuo de los usuarios finales permitió identificar áreas adicionales de mejora y asegurar que la herramienta se adaptara de manera efectiva a las necesidades operativas de la empresa. En conclusión el proceso iterativo de desarrollo y experimentación con AppSheet no solo validó las hipótesis críticas iniciales y permitió mediante un enfoque ágil y centrado en el usuario demostrar la importancia del desarrollo centrado en el usuario.

Roadmap del proyecto.

La Fábrica de Aceros cuenta con un sistema de gestión documental en el cual se define que todo proyecto de mejora debe tener las siguientes fases:

Fase 1: Planificación y Análisis (Mes 1)

Se establece el objetivo, el equipo de trabajo (Stake holders), la viabilidad, los requerimientos funcionales y no funcionales.

Fase 2: Diseño del Prototipo. (Mes 2-3)

Diseño de la Arquitectura del Sistema, elaboración de diagramas de flujo, modelos de datos y presentación del prototipo a los stakeholders para obtener feedback.

Fase 3: Desarrollo e Implementación (Mes 4-5)

Programación de las funcionalidades definidas en el diseño, desarrollo iterativo con pruebas continuas, pruebas funcionales y capacitación de usuarios.

Fase 4: Despliegue Completo y Optimización

Implementación de la solución con los usuarios del área técnica y comercial, aseguramiento de la continuidad operativa durante la transición. Implementación de soporte técnico mediante la mesa de servicio y mejoramiento continuo.

Aprendizaje del proceso.

Durante el desarrollo de la aplicación de bajo código para la automatización del proceso de gestión de solicitudes entre el área comercial y el área técnica, se adquirieron diversos aprendizajes técnicos, operativos y estratégicos que resultaron fundamentales para el éxito del proyecto y para el futuro desarrollo de la organización.

Se logró la familiarización con plataformas de bajo código, específicamente con la herramienta AppSheet. Esta experiencia nos permitió comprender mejor sus capacidades y limitaciones, facilitando un desarrollo iterativo y ágil del proyecto. A través del uso de AppSheet, el equipo fue capaz de adaptarse rápidamente a los cambios y necesidades emergentes, lo que fue crucial para la implementación exitosa del software. Además, se identificaron y superaron varios desafíos técnicos y la personalización de la plataforma para satisfacer necesidades específicas. Otro de los aprendizajes técnicos adquiridos fueron el uso de marcos de referencia y metodologías ágiles para el desarrollo de software.

También se logró, el análisis del proceso de gestión de solicitudes reveló varios cuellos de botella e ineficiencias que fueron eliminados gracias a la automatización. La centralización y sistematización del proceso resultaron en una gestión más eficiente y en una significativa reducción del tiempo de respuesta. La implementación del software también permitió una mejor asignación de las tareas y un seguimiento más preciso del estado de las solicitudes, lo que redujo los errores y los retrasos. La colaboración entre los equipos comercial y técnico mejoró notablemente. La herramienta facilitó una mayor

comunicación y alineación de objetivos entre ambos equipos, lo cual fomentó un ambiente de trabajo más cohesivo y productivo.

Y para terminar los aprendizajes estratégicos, la automatización del proceso de gestión de solicitudes demostró tener un valor comercial considerable. La reducción del tiempo de respuesta y el aumento de la satisfacción del cliente proporcionaron ventajas competitivas significativas, contribuyendo al crecimiento comercial de la empresa. Este proyecto resaltó la importancia de invertir en tecnología para optimizar procesos críticos y mejorar la experiencia del cliente. Adicionalmente, el proyecto continúa fomentando una cultura de adaptación al cambio dentro de la organización. La aceptación y el uso efectivo de nuevas tecnologías por parte del personal destacaron la importancia de la formación continua y la disposición a adoptar herramientas innovadoras. Este aprendizaje estratégico es esencial para futuros proyectos de digitalización y mejora continua en la compañía.

Conclusiones.

El uso de plataformas de desarrollo de bajo código para la automatización del proceso de gestión de solicitudes entre el área comercial y el área técnica ha sido una iniciativa clave para optimizar los procesos internos de la Fábrica de Aceros. Este proyecto tuvo como objetivo centralizar la recepción y el seguimiento de las solicitudes, asignarlas a los responsables correspondientes, facilitar la comunicación entre las áreas involucradas y generar reportes estadísticos para la toma de decisiones.

Uno de los logros más destacados es la mejora en la eficiencia operativa, la reducción del tiempo de respuesta, y la mejora en la colaboración y comunicación entre los equipos comercial y técnico. La automatización del proceso no solo redujo los tiempos de respuesta, sino que también minimizó los errores y mejoró la precisión en la gestión de solicitudes. La centralización de la información y la posibilidad de generar reportes detallados han permitido una mejor toma de decisiones y una gestión más proactiva.

Luego de lo aprendido en este proyecto, se continuará con la utilización de plataformas de bajo código debido a su flexibilidad y capacidad de adaptación rápida a las necesidades específicas de la empresa, como también su bajo costo de implementación. Además, se sugiere extender este enfoque de automatización a otros procesos dentro de la organización para maximizar los beneficios operativos y estratégicos.

Este proyecto ha sido una experiencia enriquecedora que ha contribuido significativamente a mi desarrollo profesional. Me ha permitido aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos en la maestría en Estrategia Digital de Negocios y ha demostrado el potencial transformador de la automatización en la mejora de la eficiencia operativa, la comunicación interna y la satisfacción del cliente.

Mirando hacia el futuro, planeo aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en este proyecto para liderar nuevas iniciativas de transformación digital. La experiencia y los aprendizajes obtenidos me han preparado para enfrentar desafíos más complejos y para contribuir de manera significativa al desarrollo tecnológico y estratégico de cualquier organización. La automatización y el uso de tecnologías de bajo código seguirán siendo áreas de enfoque clave para impulsar la innovación y la eficiencia operativa en la Fábrica de Aceros y otras Compañías.

Bibliografía

Microsoft. (2021). Microsoft Power Apps. Recuperado de <https://powerapps.microsoft.com>

Gartner. (2022). Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms. Recuperado de <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-24ABCXYZ&ct=220124&st=sb>

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. John Wiley & Sons.

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A. (2014). Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want. John Wiley & Sons.