	Evaluación Trabajo de Grado Maestrías Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	Código	FDE 208
		Versión	02
		Fecha	24-08-2020

Información del Proyecto

Título del Trabajo	Propuesta de un Modelo Conceptual de Gestión del Conocimiento para el proceso de formación en el Contact Center de Teleperformance Colombia
Nombre del evaluador:	
Documento de identidad:	
Fecha de evaluación: (día/mes/año)	

Evaluación

Cada uno de los aspectos se debe evaluar de manera **cuantitativa y cualitativa**. Se busca contar con un concepto sobre la claridad, la fundamentación y la coherencia interna del trabajo. Por favor use solo números enteros. Para cada aspecto **argumente sólidamente su concepto** de tal forma que la evaluación cualitativa sea coherente con la cuantitativa.

Aspecto	Calificación			
	Puntaje 1	Puntaje 2	Último puntaje	Máximo
<u>Resumen e Introducción del trabajo:</u> Debe hablar de los aspectos del trabajo realizado tales como objetivos, diseño metodológico, pertinencia, novedad y originalidad del proyecto, lugar y circunstancias, objeto del estudio, intervención, mediciones y resultados que se obtuvieron. Debe presentarse un recorrido por el trabajo, indicando lo que el lector (evaluador) va a encontrar y la forma de interpretar los resultados.	80			100
<u>Planteamiento del problema y justificación:</u> Es la identificación de la problemática que se desea analizar o resolver. En esta se deben especificar las causas que la originan y como ellas repercuten sobre el objeto de estudio. Hace parte de lo entregado en la propuesta, pero es fundamental presentarla, de tal modo que el evaluador tenga criterios para evaluar los resultados obtenidos y el trabajo presentado. Para ello se debe describir detalladamente el contexto donde se presenta dicha situación de tal forma que se proporcione un entendimiento global y detallado de la misma. Incluye Antecedentes, Justificación, preguntas de Investigación.	80			100
<u>Objetivos:</u> Los objetivos deben presentar una relación clara y consistente con la descripción del problema y el título del proyecto, y específicamente con las preguntas que se quieren resolver. La formulación de objetivos debe ser clara de tal forma que se identifiquen los aspectos a desarrollar	90			100

desde el ¿qué se va a hacer?, ¿cómo se va a lograr? y el ¿por qué se va a desarrollar? ¿Están vinculados con el objeto de estudio?, ¿son medibles y viables?, ¿son claros?, ¿son concretos? Sirve de guía al evaluador para validar que el trabajo propuesto fue desarrollado y que el documento presentado es coherente con ello.				
<u>Marcos de referencia:</u> Acá se deben presentar en forma amplia y completa los elementos teóricos, conceptuales, contextuales, legales, históricos, etc. que permiten entender el trabajo presentado. Debe ser claro, completo, lógico, pertinente, estar enmarcado en los autores clásicos, pero también en los nuevos acercamientos que actualizan los conceptos	190			200
<u>Desarrollo Metodológico:</u> Presenta el desarrollo de la metodología, presentando en ella la forma en la que se llevó a cabo cada una de las fases y los respectivos productos intermedios y finales que permitieron el logro de los objetivos. Se presentan los instrumentos, la forma en la que se aplicaron y su interpretación inicial. Debe tenerse en cuenta el tipo de investigación (cualitativa, cuantitativa, mixta) y los tipos de instrumentos asociados a cada una de estas.	180			200
<u>Conclusiones y recomendaciones</u> Debe hacerse desde los objetivos, desde su contraste con la teoría, los hallazgos, la metodología de tal forma que indique la importancia del trabajo realizado y los resultados obtenidos. En esta sección deben incluirse también las recomendaciones.	180			200
<u>Referencias Bibliográficas</u> Se refiere a la completitud en contenido y forma, siguiendo las normas APA vigente.	100			100

*Esta tabla tendrá tantas columnas de puntaje como procesos de evaluación se hayan llevado a cabo. En estas se consignarán en cada entrega los puntajes obtenidos a modo de hacer la trazabilidad del proceso. El docente enlace, antes de reenviar al evaluador el presente formato deberá agregar las columnas y puntajes correspondientes.

Calificación General (Profundización e Investigación)	Puntaje Total:
1000	900

Sugerencias: Marcar con una X

<input type="checkbox"/>	Aprobado (900-1000)
<input type="checkbox"/>	Pendiente de Modificaciones (601-899)
<input type="checkbox"/>	Rechazado (0-600)

Comentarios

Resumen e Introducción del trabajo:

- El resumen es claro y pertinente.
- En la introducción se hace mucho énfasis en el marco teórico del trabajo y la información de contexto. La metodología y el alcance están claramente explicados.
- La brecha de la introducción, que es consistente con el planteamiento del problema, es porque el BPO de caso de estudio tiene un reto en su proceso formativo y cómo esta brecha se puede subsanar con un modelo de gestión del conocimiento
- Sugiero revisar por completo el párrafo 4 de la introducción. En este párrafo se están enunciando 3 aristas diferentes de la realidad de los call center, pero la conexión entre ellas no es clara lo cual es crítico, porque este párrafo es la justificación de relevancia y pertinencia del trabajo de grado.

Planteamiento del problema y justificación:

- En los antecedentes hay una buena contextualización de la necesidad de la gestión del conocimiento dentro de las empresas y de la situación de las compañías de BPO en Colombia.
- Sin embargo, no se explica la situación específica del BPO de estudio en relación a la gestión del conocimiento y, por ende, la justificación es débil.
- La pregunta de investigación es general. Teniendo en cuenta que en el trabajo de investigación se enfocó en un BPO específico (Teleperformance), considero que la pregunta debería contener esta especificidad.

Objetivos:

- Los objetivos son específicos, medibles, alcanzables y relevantes.
- Está claro como los objetivos específicos construyen sobre el objetivo general.
- No está claro cómo se van a lograr los objetivos específicos 2, 3 y 4.

Marcos de referencia:

- El marco de referencia es amplio y profundo, relevante para el objeto de la investigación. Comienza con la construcción del conocimiento, continúa con la gestión del conocimiento, modelos de gestión del conocimiento aplicados a la empresa, una contextualización sobre los contact center, contact center Teleperformance, y gestión del conocimiento en Contact Center en Colombia.
- En la sección 1,5 valdría la pena incluir que ocurrió con Teleperformance durante la pandemia en relación al proceso de formación. Esta información no se encuentra en este apartado y es relevante para el modelo de gestión del conocimiento del proceso de formación, dado que debió migrar a canales digitales
 - Teleperformance aporta el 1,2% del PIB de Colombia? Revisar fuente, ya que no está referenciado

Desarrollo Metodológico:

Capítulo 2: Marco metodológico

- La metodología está presentada de una forma clara, coherente con los objetivos específicos de la investigación.
- Los 2 instrumentos anexados corresponden a la metodología mixta descriptiva

Capítulo 3: Fase 1

- En este capítulo se evidencia buena apropiación del conocimiento, consistente con la consecución del primer objetivo específico planteado
- Buena ecuación de búsqueda y buenos criterios para la selección de 10 modelos de gestión del conocimiento relevantes que se describen en la sección 3.2
- Los 10 modelos mapeados son relevantes e integran otras herramientas de la gestión estratégica de la compañía
- Sección 3.1.2. En esta sección se hace un resumen de las variables y características principales de cada uno de los 10 modelos de gestión del conocimiento de referencia. Sin embargo, no se evidencia una comparación entra las variables y las estructuras de los mismos, es decir, no corresponde a las expectativas generadas por el título. La comparación se hace difícil ya que las variables identificadas son específicas de cada modelo.

Capítulo 4: Fase 2

- En general, se evidencia un buen enfoque para la caracterización del proceso de formación del BPO de estudio
- El modelo de formación actual del BPO de estudio se identifica claramente, enmarcado en un ciclo PHVA con actividades claras en cada una de las dimensiones. Secciones 4.1 y 4.2
- La metodología e instrumentos de recolección de información es clara, concreta y relevante para alcanzar el objetivo específico 2. En la sección 4.3 y subsecciones se hace un diagnóstico que permite caracterizar el proceso de formación del BPO de estudio de una forma pertinente, con una identificación clara de los puntos críticos desde los cuales se puede trazar una hoja de ruta de acción relevante y de impacto
- La información cuantitativa de la sección 4.3 sería más fácil de visualizar en gráficos, en lugar de texto
- La figura 17, que acompaña la sección 4.3.1, es clara y constituye un buen resumen de los actores relevantes en el proceso de formación del BPO de estudio
- Sección 4.3.4. Excelente uso de la herramienta de Customer Journey Map para identificar los puntos críticos del proceso de formación del BPO de estudio. Buen uso de la matriz de priorización de impacto vs. Esfuerzo para priorizar hojas de ruta factibles

Capítulo 5: Fase 3

- Esta fase permitió alcanzar el objetivo específico 3 de forma adecuada
- Sección 5.1. A modo de sugerencia, un camino alternativo podría haber considerado medir la satisfacción de los clientes del BPO en relación al nivel del servicio y vincular esto con el proceso de formación. Puede quedar como recomendación para investigaciones futuras.
- Sección 5.1. La información que está después de la tabla 10 es clara, pero sería mejor tener una representación gráfica de la misma para un mejor entendimiento.
- Sección 5.2. El modelo de formación con recomendaciones de mejora se basa en el modelo existente, dando énfasis a la educación continua que fue identificada como uno de los puntos críticos y recomendando algunos cambios de actividades entre los componentes del ciclo HPVA. Es un buen enfoque, coherente con la información recopilada previamente.

- Sección 5.3. ¿Cuál es la razón para considerar las variables de la table 13 como externas? Desde mi experiencia estas variables son internas de la compañía y base para el modelo de gestión del conocimiento.
- Sección 5.3.1. El modelo de gestión de conocimiento propuesto para el proceso de formación es consecuente con los 6 constructos del conocimiento y las 4 variables (externa) identificadas. Sin embargo, los puntos críticos identificados en el customer journey map y priorizados en la matriz de impacto vs. Esfuerzo (educación continua, desarrollo de materiales, formación de formadores y actualización de materiales) no están priorizados en el modelo propuesto. En este modelo todas las actividades centrales parecen tener la misma prioridad, así que no es claro para que se usó la información arrojada por las herramientas del grupo focal -customer journey map y matriz de priorización- para el modelo que se propuso.

Capítulo 6 – Fase 4

- La técnica Delphi se usó de forma adecuada para la validación del modelo propuesto. El análisis estadístico es adecuado y pertinente. Se evidencia profundidad en la aplicación del método para la consecución del objetivo 4.

En resumen, considero que el desarrollo metodológico es robusto, sin embargo el modelo propuesto no contiene la diferenciación entre los elementos priorizados y no priorizados durante la fase 2.

Conclusiones y recomendaciones

- Las conclusiones responden a los objetivos de una forma clara y coherente. Incluyen conclusiones de todas las fases del trabajo.
- En las recomendaciones no está claro “quien” en Teleperformance estaría encargado de implementar y validar este modelo en la práctica. Sugerencia de incluir un responsable (área y cargo específico) para tener unas recomendaciones robustas.


Referencias Bibliográficas

- Las 145 referencias bibliográficas son amplias, suficientes y cumplen con los criterios de citación requeridos.

Es importante tener en cuenta

Para el caso de los proyectos de grado aprobados para la modalidad de investigación, se anexan a continuación los productos de conocimiento prometidos en la propuesta de trabajo de grado, o la justificación de no haberlos realizado.

Tipo de resultado de Propiedad Intelectual	Categoría de producto Minciencias	Cumple (Si, No)
Derecho de Autor	Generación de Nuevo Conocimiento Artículos Indexados	

	Evaluación Trabajo de Grado Maestrías Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	Código	FDE 208
		Versión	02
		Fecha	24-08-2020

	Apropiación social del conocimiento Artículos divulgación	Si
	Generación de Nuevo Conocimiento Libros o Capítulos de libro de investigación	
	Apropiación social del conocimiento libro de divulgación	
	Apropiación social del conocimiento Ponencias Nacionales o Internacionales	
Nuevas creaciones y software	Generación de Nuevo Conocimiento Patente	
	Resultados de actividades de investigación, desarrollo e innovación Registro de Productos	
Derecho de Autor	Resultados de actividades de investigación, desarrollo e innovación Registro (Software, videos, multimedias, etc) Generación de empresas	
	Apropiación social del conocimiento Premios nacionales o internacionales primer puesto	
	Resultados de actividades de investigación, desarrollo e innovación Regulaciones o normas	

PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

De acuerdo con la legislación vigente en la materia, así como el Reglamento de Propiedad Intelectual del Instituto Tecnológico Metropolitano y el documento de aceptación como evaluador de una propuesta o trabajo investigativo, el evaluador declara y reconoce sus obligaciones de respeto a los derechos de propiedad intelectual y en consecuencia se obliga a no utilizar las creaciones que ha evaluado para fines diferentes a los expresamente autorizados por sus titulares. Igualmente mantendrá la información contenida en las creaciones evaluadas bajo la más estricta confidencialidad y se abstendrá de divulgarla a terceros o a utilizarla para fines diferentes a los previstos por sus titulares. Esta obligación de confidencialidad se mantendrá hasta tanto la información conserve las características de confidencial.

Finalmente, el evaluador observará todas las obligaciones contenidas en la ley y en los instrumentos por él suscritos, los cuales conservan plena vigencia.

CONFLICTOS DE INTERÉS.



Evaluación Trabajo de Grado
Maestrías Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas

Código	FDE 208
Versión	02
Fecha	24-08-2020

El evaluador declara que no presenta actualmente ningún conflicto de interés que le permita realizar su actividad de evaluación de forma íntegra, ética, objetiva, honesta y transparente, obrando siempre de acuerdo al principio de buena fe y respetando la confidencialidad de la información relativa al proyecto a evaluar.

Firma del Evaluador

Nombre: _____

Cédula: _____

Teléfono: _____

CONFIDENCIAL