

Segunda evidencia de Aprendizaje

Materia: Práctica Profesionalizante

Andrada, Florencia: Project Manager/Comunicador

Córdoba, Federico: Analista de negocios

Juncos, David: Data Eng - Técnico IA

Pereyra, Hebe: Investigador - Business Analyst

Soto, Noelia: UX

Repositorio GitHub del equipo

<https://github.com/NucleoTech-Soluciones/CertiBootRRHH-GumaSA>

Reporte de Investigación

Gestión de Ausentismo en GUMA S.A.

Resumen Ejecutivo

El presente informe sintetiza los hallazgos de entrevistas cualitativas con diversos perfiles de GUMA S.A., complementado con un análisis comparativo de una empresa externa. El objetivo fue identificar los puntos de dolor y las oportunidades de mejora en la gestión de ausentismo.

Se concluye que el proceso actual, basado en canales de comunicación tradicionales (llamadas, emails) y trámites físicos, genera una fricción significativa en todos los niveles. Los principales problemas son la burocracia en la comunicación, la ineficiencia en la validación de certificados y la falta de acceso a herramientas digitales fuera del horario laboral.

La oportunidad reside en una solución tecnológica que centralice, agilice y automatice la notificación de ausencias y el envío de documentación, liberando tiempo para empleados y el personal de recursos humanos.

Metodología

La investigación se basó en entrevistas semi-estructuradas y encuestas de preguntas abiertas, a una muestra de empleados de GUMA S.A., cubriendo perfiles de liderazgo, sistemas, administración y operaciones. Además, se incluyó una entrevista con un encargado de Recursos Humanos de una empresa externa (VAS THE SHOPPING) con fines comparativos para validar la universalidad de los hallazgos.

Análisis de Hallazgos por Perfil

Perfiles de Recursos Humanos (Emiliano y Muriel*)

Ambos perfiles experimentan un **nivel de dolor alto** debido a la carga administrativa. Las notificaciones a deshoras, la dificultad para obtener estadísticas precisas en tiempo real y la necesidad de procesos manuales son sus principales frustraciones, ya que le quitan tiempo de calidad a su labor diaria. Emiliano, de GUMA, califica la urgencia en **10/10**, destacando la necesidad de automatizar para mejorar la trazabilidad y generar datos para la gestión. Muriel, por su parte, aunque en un contexto diferente, resalta la importancia de la empatía en la comunicación, buscando una solución que no se sienta como un robot.

*Nota: La entrevista con Muriel González, de VAS THE SHOPPING, se utiliza como caso comparativo.

Perfiles de Sistemas (Marcelo, David, Alberto, Jorge, Pablo)

El grupo de Sistemas presenta **niveles de dolor variables (de 4/10 a 7/10)**, ya que el proceso no es una frustración diaria, pero sí reconocen su ineficiencia. Su dolor se centra en la **falta de herramientas ágiles** para notificar ausencias fuera del horario laboral. Todos tienen una mentalidad proactiva hacia las soluciones digitales y valoran la rapidez, la sencillez y la portabilidad. Alberto, como gerente de sistemas, propone directamente un **bot** para la comunicación y el envío de certificados.

Perfiles de Administración y Operaciones (Roxana, Constanza, Juan Pablo, Ana, Mayra)

Estos perfiles de usuario final experimentan un dolor más enfocado en los **obstáculos físicos y la pérdida de tiempo**. Roxana y Constanza se frustran con la necesidad de correr para conseguir un certificado en un horario ajustado, especialmente estando enfermos. Juan Pablo lo describe como "incómodo", mientras que Mayra y Ana, con un nivel de dolor más bajo, no perciben el proceso como problemático, pero sugieren mejoras en agilidad y confiabilidad, respectivamente.

Puntos de Dolor Transversales

Se detectan dos procesos principales diferentes en la gestión de ausentismo. Por un lado está la comunicación del ausentismo, que en algunos casos, pasa por varias jerarquías hasta llegar a RRHH; en otros, se ven complicaciones para notificar fuera del horario laboral.

Por otro lado, se evidencia la necesidad de RRHH sobre la validación del certificado médico de manera rápida. Si bien ambos procesos están entrelazados, se sugiere comprender el propósito de cada uno de forma diferenciada, ya que la comunicación de la notificación a las diferentes áreas puede ser automatizada, y aportar un punto de mejora al proceso de supervisión para ratificar la validez del certificado, que es un proceso más largo y complicado.

- **Cadena de Comunicación Ineficiente:** Múltiples perfiles (Roxana, Marcelo, David) reportan que una única notificación de ausencia pasa por varios intermediarios (empleado → jefe → supervisor → RR. HH.), generando demoras y pérdida de tiempo.
- **Burocracia y Esfuerzo Físico:** Existe un dolor recurrente en la necesidad de **desplazarse para conseguir y entregar un certificado**, incluso en estado de enfermedad. Esto se percibe como una burocracia innecesaria que podría ser reemplazada por una solución digital.
- **Falta de canales fuera de horario laboral:** La dependencia de canales como el correo interno o llamadas telefónicas se convierte en un problema cuando una emergencia ocurre fuera del horario laboral. La mayoría de los empleados desean un canal ágil y siempre disponible.
- **Carga Administrativa Manual:** La gestión de RR. HH. sufre por la entrada manual de datos, la validación de certificados y la falta de estadísticas en tiempo real, lo que impide un control más proactivo.

Conclusiones y Oportunidades

La investigación revela una clara y transversal necesidad de optimizar la gestión de ausentismos en GUMA. La solución más viable es una herramienta digital que aborde los siguientes puntos:

- **Centralización:** Una única plataforma (como una aplicación o chatbot) para que el empleado notifique su ausencia y adjunte su certificado de forma digital, eliminando la cadena de avisos manuales y el esfuerzo físico que implica la entrega.
- **Automatización de Notificaciones:** La herramienta debe automatizar el envío de la notificación a las partes relevantes (RR. HH., jefatura y pares) de forma simultánea. También puede encargarse de registrar la información clave de la ausencia, lo que ahorra tiempo al equipo de RR. HH. y permite el acceso a métricas en tiempo real.
- **Facilitación de la Validación:** Aunque la validación del certificado siga siendo una tarea manual para RR. HH., la herramienta digital la agiliza al permitirle al equipo acceder al documento de manera instantánea y desde cualquier lugar, eliminando el tiempo de espera por el trámite o la notificación.
- **Accesibilidad:** Debe ser una solución **móvil** y **disponible 24/7** para que los empleados puedan utilizarla en cualquier momento y lugar, sin depender de los canales internos de la empresa.
- **Usabilidad y Tono:** La solución debe ser intuitiva y práctica (como lo piden los perfiles de sistemas) y mantener un tono de comunicación amigable y empático (como lo valora el perfil de RR. HH.).

Los perfiles del área de Sistemas, con su alta receptividad a la tecnología y su visión de la agilidad, son los candidatos ideales para ser **early adopters** y aliados clave en la validación e implementación de una solución de este tipo.

Plan de Entrevistas para la Evidencia 2

N° Entrev.	Nombre	Edad	Ocupación	Contexto	Fecha, duración y modalidad	Resumen	Insights	Nivel de dolor	Early adopter
1	David	42	Área de Sistemas – Desarrollador full stack	Trabaja en programación, análisis, diseño y manejo de bases de datos. Comunicación directa con RRHH y jefe.	19/09/2025 – 15:10 hs 15-20 min Google Forms	Se comunica por correo, WhatsApp y llamadas. Última ausencia: avisó a jefe y RRHH por WhatsApp. No lo considera frustrante. Desea notificación ágil sin llamadas fuera de horario.	[“Desarrollador full stack, programación, análisis y diseño de sistemas, y base de datos.”, “Que sea a través de algún mensaje, más que todo cuando es fuera de horario laboral.”]	7	Medio-alto : Perfil técnico, abierto a herramientas digitales y soluciones ágiles

2	Pablo	45	Área IT – Soporte/tecnología	Vive la experiencia del ausentismo como empleado.	19/09/2025 – 15:10 hs 15-20 min Google Forms	Única vía: email. Última ausencia: recorrió 4 clínicas hasta que la doctora del trabajo lo resolvió. Molesto por la burocracia médica. Perdió 4h.	[“Fui a 4 clínicas y al final lo resolvió la doctora del trabajo.”, “Lo ideal sería que lo maneje el médico de planta.”]	7	Abierto a soluciones digitales que simplifiquen en la burocracia, buen early adopter
3	Alberto	65	Gerente de Sistemas	Liderazgo en área tecnológica, visión de procesos.	19/09/2025 – 15:10 hs 15-20 min Google Forms	Comunicación con RRHH por email. No es frustrante. Desea bot para notificación y adjuntar certificado al reincorporarse.	[“Lo ideal sería la comunicación con un bot y adjuntar el certificado al regreso.”, “Una solución debe ser simple y estar disponible siempre.”]	5	Perfil proactivo, natural para probar y validar soluciones digitales
4	Mayra	30	Gestión de área – sistema de gestión	Experiencia administrativa y tecnológica.	19/09/2025 – 15:40 hs 16 min Google Forms	Usa sistema de gestión. Se comunica por email/WhatsApp. Última ausencia: avisó y envió foto de certificado. Desea app para solicitar y validar licencias.	[“Avisé por WhatsApp de RRHH y envié copia del certificado por foto.”, “Alguna especie de app que pueda solicitar y validar la licencia.”]	2	Bajo dolor pero abierto a innovación; early adopter por visión de mejora y digitalización
5	Ana	42	Encargada de Personal	Control de horas, liquidación, ausentismo y RRHH.	19/09/2025 – 16:09 hs 19 min Google Forms	Comunicación con RRHH por teléfono. Proceso actual claro y satisfactorio. Desea una solución rápida y confiable.	[“Es muy claro los pasos a seguir.”, “Una solución ideal debería ser rápida y confiable.”]	6	Receptiva a mejoras que agilicen procesos; early adopter orientada a confiabilidad y eficiencia
6	Constanza	34	Administrativo Tesorería	Control bancario, conciliaciones, contacto ocasional con RRHH.	19/09/2025 – 16:38 hs 17 min Google Forms	Se comunica presencialmente. Última ausencia: llevó certificado el mismo día. Frustración: horarios ajustados y dificultad para	[“Traer el certificado antes de que termine mi horario laboral... muchas veces no se encuentran médicos.”, “Lo ideal sería dar 24 horas o que la empresa	4	Receptiva a soluciones prácticas y rápidas; early adopter funcional

						conseguir médicos.	tenga un médico que pueda atenderte en tu casa.”]		
7	Jorge	28	Desarrollo de sistemas y soporte técnico	Soporte al área de Administración, experiencia en gestión de ausencias.	19/09/2025 – 16:41 hs 15 min Google Forms	Última ausencia: notificó a superior, buscó médico y presentó certificado el mismo día. Frustración: esfuerzo de conseguir atención médica. Desea un meet virtual con médico de empresa.	[“Ir a buscar el certificado / quién me certifique que estaba enfermo.”, “Que el médico del consultorio de la empresa solicite un meet para evaluar rápidamente la condición del empleado.”]	4	Valora soluciones ágiles y digitales; early adopter interesado en procesos eficientes y portables
8	Juan Pablo	42	Encargado de logística, despacho y exportaciones	Experiencia en operaciones, contacto con RRHH.	19/09/2025 – 17:07 hs 18 min Google Forms	Última ausencia: avisó a RRHH. Se sintió mal al tener que ir personalmente al médico. Proceso incómodo. Desea flexibilidad para acudir al médico y solución ágil.	[“Lo molesto es que estaba muy enfermo y tuve que levantarme para ir al doctor.”, “Tener que hacer un proceso administrativo en el momento que más enfermo me sentía.”]	4	Valora flexibilidad y agilidad; early adopter funcional, interesado en practicidad y mejora de experiencia
9	Roxana	59	Jefa de área administrativa	Tareas contables y bancarias, gestiona personal, vive ausentismo como jefa y empleada.	19/09/2025 20 min Presencial con grabación	Su trabajo combina rutinas y resolución de imprevistos. Comunicación con RRHH por mail y teléfono. Ausencias: avisa a jefe, RRHH y pares. Frustración: plazos médicos y demoras de comunicación. Desearía un médico a domicilio o mayor tolerancia.	[“Lo que me puede resultar molesto es la falta de comunicación ... no siempre viene en tiempo.”, “Si vos te sentís mal a la mañana... capaz recién podés ir al médico a la tarde. Eso me parece frustrante.”, “Lo ideal sería que la empresa te mande un control a tu casa.”]	6	Alto: usa herramientas digitales básicas, dispuesta a probar soluciones nuevas; clave para validación de centralización de notificaciones
10	Emiliano	33	Jefe de Recursos Humanos	Gestión de ausentismo y control de personal	20/09/2025 45 min Meet	Recibe avisos por portería y WhatsApp.	[“Hoy por hoy me está costando que la gente	10	Alto: ya explora chatbots, experienci

				industrial. Maneja equipo de 2 personas. Usa WhatsApp, fichas físicas y planillas.		Problemas con turnos y registro manual. Estadísticas mensuales poco útiles. Desea chatbot que reciba ausencias, procese certificados y genere resúmenes. Busca agilidad, sencillez y trazabilidad.	cumpla con ciertos requisitos...", "Me encantaría también un robot... alguien que esté ahí, cargue y reciba todo.", "Que sea ágil. Que sea sencilla de manipular."]		a digital, busca solución automatizada y accesible
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

Propuesta de Proyecto: Chatbot de Notificación de Ausencias

El proyecto se basa en un chatbot diseñado para simplificar el proceso de notificación de ausencias (no programadas) por parte de los empleados. Su función principal es recopilar información de manera estructurada y automatizar el flujo de datos para el equipo de Recursos Humanos.

El chatbot solicitará al empleado los siguientes datos para procesar una licencia no programada:

- **Datos personales:** Nro. de Legajo/DNI y nombre completo.
- **Detalles de la licencia:** Tipo (médica/personal), Fecha de inicio, Fecha de finalización y motivo/diagnóstico.
- **Domicilio** actual del empleado.

Una vez recopilada la información, el chatbot seguirá este proceso:

1. Se presentará un resumen al empleado para su confirmación.
2. Los datos se enviarán a una hoja de cálculo de Google (Google Sheet) para crear una base de datos centralizada.
3. Después de la confirmación, se enviará automáticamente un correo electrónico a los supervisores y al equipo de Recursos Humanos para notificar la ausencia (fuera de alcance)

Se propone usar un **modelo de lenguaje avanzado (LLM)** como ChatGPT o Claude para crear un chatbot especializado con conversaciones guiadas, lo que asegura una recolección de datos precisa y eficiente.

Caso de Uso: Registro Guiado de Ausencias vía WhatsApp para Empleados de JOSE GUMA S.A.

Nombre del Caso de Uso

Registro Guiado de Ausencias de Empleados vía WhatsApp + Notificación Automática a RRHH/Coordinador

Actores Principales

- **Empleado GUMA S.A:** Persona que solicita registrar su ausencia.
- **Asistente “Gigantito”** (GenAI conversacional): Recibe y guía el proceso de carga de la ausencia.
- **Sistema de Gestión de Ausencias / RRHH:** Plataforma donde se registra formalmente la ausencia.
- **Responsable de RRHH o Coordinador:** Persona notificada automáticamente al finalizar el proceso.

Descripción

El asistente virtual “**Gigantito**”, disponible en WhatsApp, guía al empleado paso a paso para registrar una ausencia. El flujo se adapta según el tipo de ausencia (médica o personal), y solo se continúa si se valida la información clave (DNI, fechas, domicilio, etc.). Al finalizar, se muestra un resumen editable antes de la confirmación. Una vez confirmada la ausencia, se registra automáticamente en el sistema y se notifica a RRHH o al coordinador correspondiente.

Flujo Principal

1. El asistente “**Gigantito**” saluda cordialmente:

"¡Hola! Soy *Gigantito*, tu asistente de ausencia de GUMA S.A. ¿Deseás registrar una ausencia?"

2. El usuario responde afirmativamente.
3. **Solicita nombre y apellido.**
4. **Solicita DNI o legajo.**
 - Si el dato no es válido, Gigantito finaliza el proceso con un mensaje amable.
5. **Pregunta por el tipo de ausencia:** médica o personal.
 - Solo se permiten estas dos opciones.
 - Si la respuesta es inválida, se repregunta.

Si la ausencia es MÉDICA:

6. **Pide el motivo médico** (ej.: dolor lumbar, control post operatorio).
7. **Solicita domicilio actual.**
8. **Solicita fecha DESDE y HASTA.**
9. **Pide documentación médica** (opcional o requerida según políticas).
10. **Muestra un resumen editable.**
11. El usuario puede **confirmar o editar campos individuales.**
12. Al confirmar:
 - Registra la ausencia en Sheets.
 - **Notifica automáticamente a RRHH/coordinador.**
 - Muestra mensaje final:

"¡Gracias! Tu ausencia fue registrada. Recordá presentar el certificado médico en RRHH dentro de las próximas 24 hs. ¡Que te mejores! "

Si la ausencia es PERSONAL:

6. **Pregunta por el motivo**, ofreciendo ejemplos:
 - "Asistencia a familiar"
 - "Fallecimiento de familiar"
 - "Siniestros"
 - "Otros"
7. **Solicita fecha DESDE y HASTA.**
8. **Pide documentación** (si aplica).
9. **Muestra un resumen editable.**
10. El usuario puede **confirmar o editar campos.**
11. Al confirmar:
 - Registra la ausencia.
 - **Notifica automáticamente a RRHH/coordinador.**
 - Muestra mensaje final:

"¡Gracias! Tu ausencia fue registrada correctamente. Cualquier novedad, escribinos por este medio. ¡Saludos! "

Flujos Alternativos

- **A1: DNI o legajo inválido**
→ Finaliza el proceso con un mensaje informativo.
- **A2: Datos incompletos (fechas, domicilio, etc.)**
→ Repregunta y no permite avanzar hasta completar.
- **A3: El usuario quiere cancelar**
→ El proceso se anula con una despedida cordial.

Notificación a RRHH/Coordinador (Nuevo Paso)

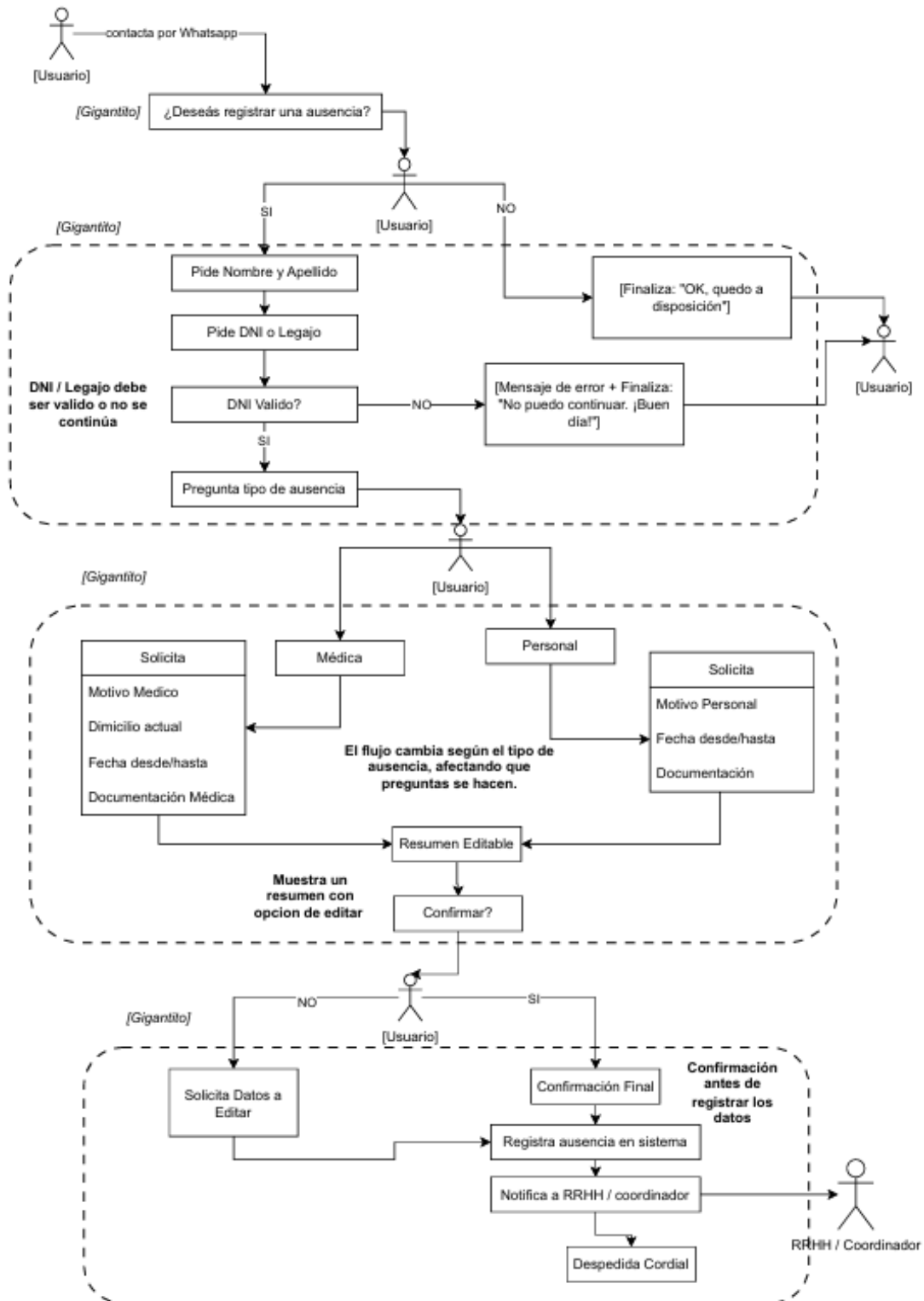
Después de confirmar el resumen:

- Se genera una **notificación automática** que incluye:
 - Nombre del empleado
 - Legajo/DNI
 - Tipo y motivo de ausencia
 - Fechas
 - Domicilio (si aplica)
 - Documentación (adjunta o no)
-
- Se envía a RRHH o al coordinador vía:
 - Correo electrónico
 - WhatsApp Business
 - Sistema interno (según la integración)

Postcondiciones

- Ausencia registrada correctamente.
- Confirmación enviada al empleado.
- RRHH/coordinadores notificados automáticamente.

Esquema propuesto



Diferenciador clave vs. competencia

Automatización

La solución permite automatizar el registro de ausencias de forma integral: con una sola interacción del empleado, se recopila la información necesaria, se registra en el sistema y se notifica en simultáneo a todos los actores involucrados (RRHH, coordinadores, etc.), reduciendo tiempos operativos y eliminando tareas manuales.

Experiencia del usuario

El diseño de la experiencia está centrado en la simplicidad y la orientación paso a paso. El proceso se realiza completamente desde el celular a través de WhatsApp, minimizando pasos innecesarios y evitando el uso de formularios tradicionales, lo que facilita la adopción por parte de los empleados.

Escalabilidad

El flujo implementado no solo aplica al registro de ausencias, sino que puede adaptarse fácilmente para gestionar otros trámites administrativos como licencias especiales, justificaciones, o solicitudes internas, lo que lo convierte en una herramienta escalable y flexible para distintas áreas de la organización.

Flujo de conversación guiado

El asistente virtual guía al usuario a través de un diálogo estructurado, validando datos en tiempo real y adaptando las preguntas según el tipo de ausencia. Esto garantiza que se recopile toda la información necesaria de manera eficiente y sin ambigüedades.

Disponibilidad fuera del horario laboral

Al funcionar mediante un asistente automatizado, el servicio está disponible las 24 horas, permitiendo a los empleados registrar sus ausencias en cualquier momento, incluso fuera del horario laboral o durante fines de semana, sin depender de la intervención humana inmediata.

Validación inicial del concepto con entrevistados

- Entrevistado 1 (jefatura, GUMA): Valora una herramienta que notifique simultáneamente a supervisor, RRHH y pares. Mencionó: “Quizás, con un solo envío ya quedaríamos todos notificados.”

- Entrevistado 2 (sistemas, GUMA): Interesado en una solución ágil fuera del horario laboral: “Hubiera una forma para no tener que realizar el llamado o el correo interno (...) y poder hacerlo más ágil.”
- Entrevistado 3 (RRHH, GUMA): Destaca la carga manual y la necesidad de un flujo que automatice la notificación de ausencias y su registro en planillas. Comentó: “Lleva mucho tiempo, porque son un montón de empleados y eso sería genial”

Todos los entrevistados coinciden en la necesidad de agilizar, reducir los pasos y centralizar las notificaciones confirmando la conveniencia de un ChatBot que automatice el proceso y mantenga la comunicación simple y efectiva.

Pitch (versión breve para stakeholders)

Hoy en Jose GUMA S.A., notificar una ausencia significa llamadas, mails, trámites físicos que se traduce en pérdida de tiempo. Esto genera dolor tanto en empleados como en el área de RRHH.

Proponemos *Gigantito*, un asistente digital que automatiza y facilita la gestión del ausentismo. Con un simple mensaje, el empleado notifica su ausencia, agilizando el proceso y optimizando los recursos de la empresa.. Es ágil, sencillo, confiable y está disponible 24/7. Con esto se agiliza la comunicación , se gana eficiencia y se mejora la experiencia de todos.

Más adelante, en una segunda etapa, integraremos funcionalidades clave como la validación de certificados y un panel para que RRHH reciba todo validado y con estadísticas en tiempo real, llevando la eficiencia a otro nivel.