

Caso:

Preparar una presentación de no más de 5 diapositivas para explicarles a los trabajadores del centro de llamadas, los planes de adaptación y cambio de tecnología y cómo se verán beneficiados

DIAPPOSITIVA 1

Título: *“Resistencia al cambio y cómo enfrentarla”*

Objetivo: Identificar posibles temores, cómo afrontarlos y mencionar la parte legal.

Contenido

- **Resistencia de trabajadores:**
 - Temor a “despidos masivos”
 - Desconfianza en IA
 - Pérdida de funciones
- **Cómo enfrentarla:**
 - Comunicación transparente (reuniones informativas frecuentes)
 - Incluir a empleados en pruebas piloto
 - Retroalimentación continua (encuestas, buzón de sugerencias)

Tabla: Riesgos vs. Soluciones

Riesgo	Solución
Despidos arbitrarios	Garantía contractual + reentrenamiento
Falta de información	Charlas quincenales y foros de consulta
Inseguridad legal (prestaciones)	Trámite a través de RR. HH. y asesoría externa

DIapositiva 2

Título: “Beneficios para Operadores”

Objetivo: Enfatizar lo **positivo** para el personal y mostrar cómo se costearán.

Contenido

- **Beneficios para Operadores:**
 - **Reducción de tareas repetitivas** (menos estrés)
 - **Oportunidades de ascenso** (roles de supervisor de chatbot, analistas de datos, etc.)
 - **Capacitaciones** 100% cubiertas por la empresa
 - **Reconocimientos y bonos** por certificar competencias nuevas

DIapositiva 3

Título: “Plan de Capacitación y Cronograma”

Objetivo: Presentar **cómo** y **cuándo** se hará la transición, minimizando fricción.

Contenido

- **Capacitaciones:**
 - Semana 1:** Taller 1 - Fundamentos de IA y Chatbots (operadores)
 - Semana 2:** Taller 2 - Manejo de Escalamiento (supervisores)
 - Semana 3:** Pruebas de uso con retroalimentación
 - Semana 4:** Certificación y Evaluación final (Bono por aprobación)

Estas actividades se realizarán de la mano con lo que se presenta seguidamente en el cronograma de actividades.

Cronograma

Semana	Actividad	Responsables
Semana 1	Presentación del proyecto a los empleados. Explicación de objetivos y beneficios.	Gerencia + RRHH
Semana 2	Taller 1: Fundamentos de IA y Chatbots - Conceptos básicos de IA. Funcionamiento del chatbot. Beneficios para operadores.	Equipo de IT
Semana 3	Pruebas iniciales con el chatbot en entornos controlados. Feedback de operadores.	Operadores + IT
Semana 4	Taller 2: Manejo de Escalamiento (Supervisores) - Cómo intervenir cuando el chatbot no resuelve un caso. Supervisión de respuestas automáticas.	Supervisores
Semana 5	Ajustes al chatbot basados en feedback.	Equipo de IT
Semana 6	Lanzamiento gradual del chatbot (fase 1: consultas frecuentes).	IT + Operadores
Semana 7	Certificación y Evaluación Final - Evaluación del conocimiento adquirido. Bono por aprobación para empleados.	RRHH
Semana 8	Implementación completa del chatbot con monitoreo continuo.	IT + Supervisores

Cronograma (Formado en tabla)

Fase	Semana	Actividad
Preparación	1 - 2	Presentaciones al personal, encuestas de necesidades
Capacitaciones	3 - 6	Talleres teóricos y prácticos, formación en nuevos roles

Piloto	7 - 8	Implementación en un área reducida, medición de resultados
Ajustes Legales	9	Revisión de contratos y roles con RR. HH. y asesoría externa
Despliegue Total	10 - 12	Rollout en todo el centro de llamadas, evaluación continua

DIPOSITIVA 4

Título: *“Afrontar los Cambios Sin Conflictos: Comunicación y Beneficios”*

Objetivo: Explicar la razón del cambio , minimizar resistencia y reforzar la comunicación.

Contenido

- **Motivación:** Mantener competitividad (nuevos clientes, menos tiempos de espera).
- **Minimizar Resistencia**
 - Transparencia en el proceso
 - Respetar derechos laborales
 - Resaltar que la IA apoya, no reemplaza la relación con el cliente
- **Mensaje a los Trabajadores:**
 - El éxito de este cambio depende de su participación
 - Se mantendrán espacios de preguntas y aclaraciones
 - Se garantizará acompañamiento legal y formativo

Tabla: Razones Principales vs. Beneficios Esperados

Razón	Beneficio Esperado
Alta demanda de atención ágil	Mejora de satisfacción del cliente
Competencia adoptando automatización	Mantener y ganar mercado; asegurar estabilidad laboral
Reclamos por demoras	Disminución significativa de quejas y tiempos de espera

Mensaje Final:

“Queremos crecer y mejorar juntos. La tecnología será su aliada, no su enemiga. Con su compromiso y nuestras iniciativas de capacitación y reubicación, haremos esta transición de forma segura y exitosa para todos.”

DIAPPOSITIVA 5

Título: “Temas Legales y Costos de los Nuevos Beneficios”

Objetivo: Mencionar las implicaciones legales y costos de la implementación.

Contenido

- **Temas Legales:**
 - Se conservarán los derechos laborales vigentes.
 - Cualquier reubicación o ajuste de contrato se hará con asesoría de RR. HH. y Legal.
 - No habrá cambio de prestaciones sin previo acuerdo colectivo.

Costos Implicados:

Tabla: Presupuesto Aproximado de Beneficios

Concepto	Monto Estimado	Fuente de Financiación
Capacitación interna	US\$ 50,000	Fondo de desarrollo RR. HH.
Bonos de certificación	US\$ 30,000	Presupuesto incentivos
Nuevas posiciones (IA)	US\$ 100,000	Partida reubicación de personal
Total	US\$ 180,000	

Beneficios financieros para la empresa:

- Ahorro en salarios: \$1,920,000 anuales (reducir el 20% de operadores).
- Aumento de ingresos: \$200,000 por retención de clientes.
- Ahorro en reclamos: \$50,000 anuales.
- Total beneficios anuales: \$2,170,000.

Inversión Total	\$ 180,000	Capacitación	Bonos	Nuevas Posiciones
		50,000	+ 30,000	+ 100,000
Beneficios Anuales	\$ 2,170,000	Ahorro de Salarios	Ingresos Retención	Reclamos
		1.92M	+ 200,000	+ 50,000
Gastos Operativos Anuales	\$ 80,000	Mantenimiento de Chatbot	Personal Técnico	
		50,000	+ 30,000	

Beneficio Neto = Beneficios Totales - Costos Operativos

$$2,170,000 - 80,000 = 2,090,000$$

$$\text{ROI} = \left(\frac{2,090,000}{180,000} \right) * 100 = 1,161\%$$

* Por cada \$1 invertido la empresa recupera \$11.61 en retorno 1 año

En el caso de Vodafone los chatbots en Egipto generaron ahorros 28 veces mayor que nuestros supuestos planteados lo que hace que nuestras proyecciones conservadoras del 20% sean realistas.