

# APLICACIÓN CREADA PARA LA GESTIÓN DE TAREAS COTIDIANAS Y MEJOR APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO

Guerrero Auddifred Abraham (0009-0009-9138-8648)  
Suárez Mendoza Pedro Tristan (0009-0004-3719-7465)  
Ramírez Gil Daniel (0009-0000-0999-7642)  
Mirafuentes Conde Alexis (0009-0009-7379-5709)  
Rodríguez Martínez Maricela (0009-0004-7470-4569)  
Claudia Marina Vicario Solórzano, Dra. (0000-0003-0144-3607)

Instituto Politécnico Nacional  
Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas  
aguerreroa2102@alumno.ipn.mx, psuarezm2100@alumno.ipn.mx,  
dramirezg2110@alumno.ipn.mx, amirafuentes2100@alumno.ipn.mx,  
mrodriguez2100@alumno.ipn.mx, cvicario@ipn.mx

Boletín No. 107, 1º de marzo de 2025

## Resumen

El trabajo remoto y la modalidad en línea han experimentado un gran aumento desde 2020 debido a la pandemia de COVID-19, lo que llevó a implementar medidas de comunicación y gestión.

Este artículo examina el concepto y las implicaciones del servicio remoto al cliente en la era digital actual. Con el aumento del trabajo remoto y la creciente demanda de soluciones flexibles de servicio al cliente, las empresas están explorando formas innovadoras de proporcionar un servicio excepcional a sus clientes sin las limitaciones del soporte tradicional en el lugar.

A través de un análisis exhaustivo de la funcionalidad de Staff Remote y los comentarios de los usuarios, este artículo evalúa el impacto del servicio remoto al cliente en la satisfacción del cliente, la productividad de los empleados y la eficiencia operativa en general. El estudio también investiga los posibles desafíos y las mejores prácticas para implementar el servicio remoto al cliente de manera efectiva.

## Abstract

Telework and online modality has shown a large uptick since 2020 due to the COVID-19 pandemic, communication and management measures were implemented.

This article examines the concept and implications of remote customer service in today's digital age. With the rise of remote work and the increasing demand for flexible customer service solutions, companies are exploring innovative ways to provide exceptional service to their customers without the constraints of traditional on-site support.

Through an in-depth analysis of Staff Remote's functionality and user feedback, this article evaluates the impact of remote customer service on customer satisfaction, employee productivity, and overall operational efficiency. The study also investigates potential challenges and best practices for implementing remote customer service effectively.

## I. Introducción

En el mundo actual, donde el tiempo es un recurso valioso y escaso, la gestión efectiva de las tareas se ha vuelto crucial para maximizar la productividad y optimizar las actividades diarias.

En este contexto, las aplicaciones de asistencia virtual han surgido como una solución prometedora para ayudar a las personas a organizar y completar sus tareas de manera eficiente.

Además, estas herramientas también desempeñan un papel fundamental en la mejora del servicio al cliente, permitiendo una atención más rápida y personalizada. En este artículo, exploramos cómo la gestión de tareas y el servicio al cliente se entrelazan en el entorno de una aplicación de asistencia virtual, y cómo esta combinación puede generar beneficios significativos tanto para los usuarios como para las empresas.

## II. El Desafío del Servicio al Cliente Online

El servicio al cliente ha ido cambiando a lo largo de los años, desde la aparición del teléfono en 1876 gracias a Graham Bell esto hizo que hubieran cambios significativos en cuanto a lo que una empresa podía realizar por el cliente sin necesidad de estar ahí con él, esto se dio en 1894 con los conmutadores, el cliente podrá contactar directamente a las tiendas para pedir información por productos específicos y habría alguien del otro lado brindándole esta atención.

A medida que los avances tecnológicos continúan revolucionando la forma en que nos comunicamos, el servicio al cliente ha adoptado nuevas herramientas y enfoques para satisfacer las demandas de los consumidores. En la década de 1960, se establecieron los call centers, brindando una atención más personalizada y especializada. Con la llegada de Internet en los años 90, surgieron nuevas herramientas como el chat en vivo, el correo electrónico y las redes sociales, brindando una mayor interacción y una forma más conveniente de comunicarse con las empresas.

En este contexto, los asistentes humanos han adquirido un papel fundamental en el servicio al cliente online. Estos asistentes son profesionales capacitados que brindan soporte personalizado y soluciones a los clientes a través de canales digitales. A diferencia de los asistentes virtuales automatizados, los asistentes humanos tienen la capacidad de comprender las necesidades y deseos de los clientes de manera más empática, lo que les permite ofrecer un nivel de atención más personalizado.

Los asistentes humanos en el servicio al cliente online son capaces de manejar consultas, brindar información detallada sobre productos o servicios, resolver problemas y proporcionar orientación a los clientes de manera efectiva. Además, su capacidad para adaptarse y responder a las situaciones cambiantes en tiempo real los convierte en activos valiosos para las empresas que buscan ofrecer una experiencia de servicio al cliente excepcional.

### 2.1 La Propuesta

En México, el trabajo remoto ha experimentado un aumento significativo en los últimos años. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 23% de los empleos en el país pueden realizarse desde casa utilizando la modalidad de "homeoffice", lo que representa un total de 13 millones de trabajadores que se encuentran en esta situación.

Teniendo en cuenta lo anterior, surgió la idea de crear una aplicación que facilitara la gestión de tareas y el servicio al cliente remoto. Esta aplicación, llamada "Staff Remote", está diseñada para permitir que los gerentes creen, asignen y hagan seguimiento de las tareas de sus empleados de manera eficiente, mientras que los empleados pueden visualizar sus tareas y enviar los entregables correspondientes.

La aplicación consta de dos tipos de usuarios principales: el Gestor (quien crea y asigna tareas) y el Asistente (quien ejecuta las tareas asignadas). Cada tipo de usuario tiene interfaces específicas diseñadas para facilitar su interacción con la plataforma.

### 2.2 Interfaz del Gestor (Manager)

El gestor cuenta con 3 interfaces principales donde podrá crear tareas, visualizar todas las tareas creadas y ver el perfil del usuario.



Figura 1 Interfaces principales del gestor: (1) Crear tareas, (2) Tareas creadas, (3) Perfil del usuario

El sistema también cuenta con 4 interfaces secundarias 3 de ellas para ver los detalles de las tareas conforme pasa su progreso por el flujo del sistema las cuales son los detalles de las tareas recién creadas, los detalles de las tareas finalizadas y los detalles de las tareas en el historial, la interfaz restante es donde podremos editar nuestros datos de perfil.

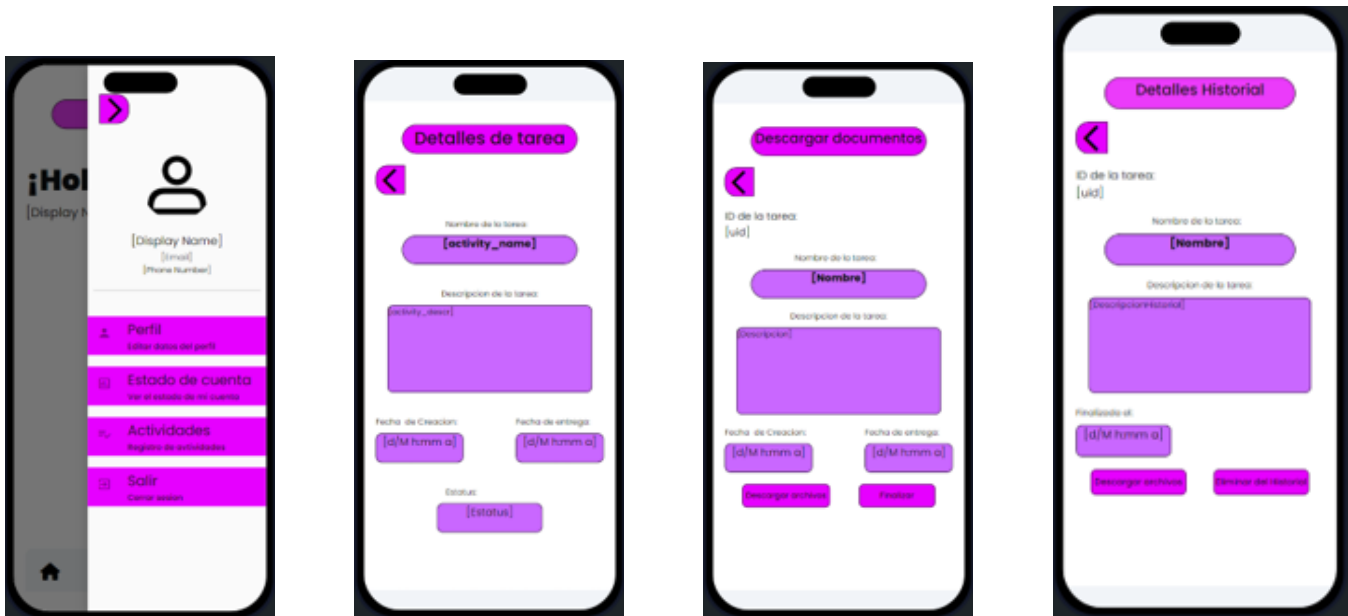


Figura 2 Interfaces secundarias: (4) Detalles tarea creada, (5) Detalles tarea finalizada, (6) Detalles tarea en historial, (7) Editar perfil

### 2.3 Interfaz del Asistente

El asistente cuenta con 1 interfaz única principal, la cual es su home donde aparecerán las tareas que tiene pendientes por realizar.

El asistente también cuenta con 1 interfaz secundaria donde aparecen los detalles de la tarea y el apartado donde subirá los entregables.

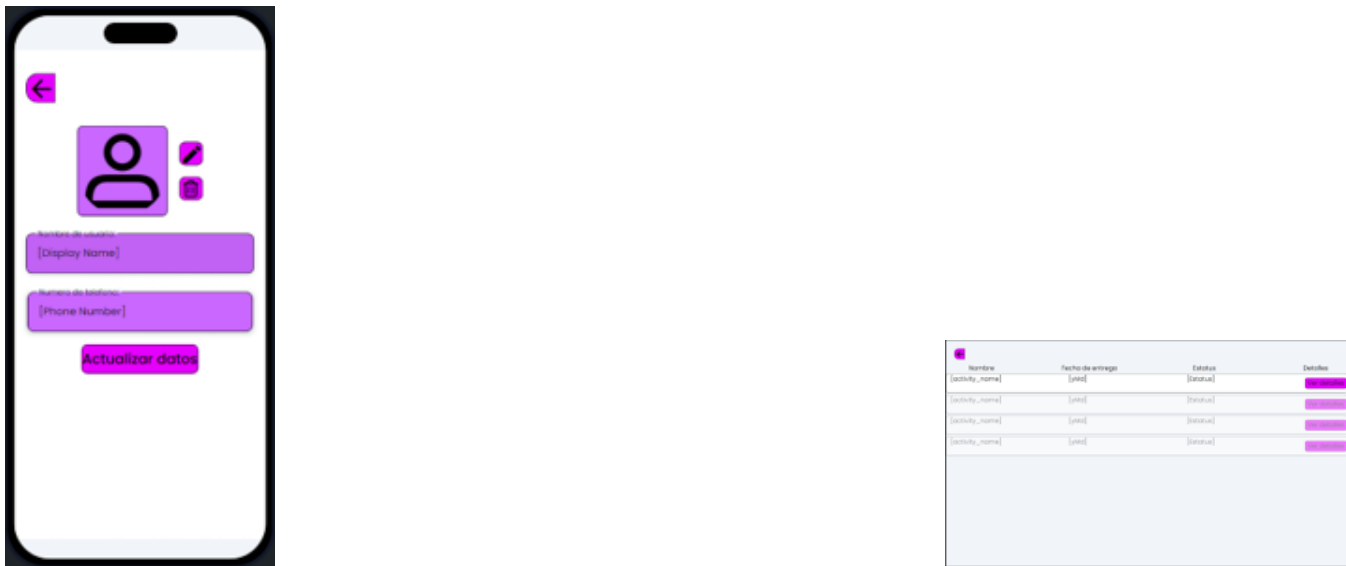


Figura 3 Interfaces del asistente: (8) Home del asistente, (8.1) Detalles de tareas a entregar

### 2.4 Interfaces Compartidas

Finalmente contamos con 3 interfaces compartidas, las cuales son la del registro de cuentas, donde se crean por primera vez, la segunda es el inicio de sesión, y finalmente tenemos la de restablecer contraseña.

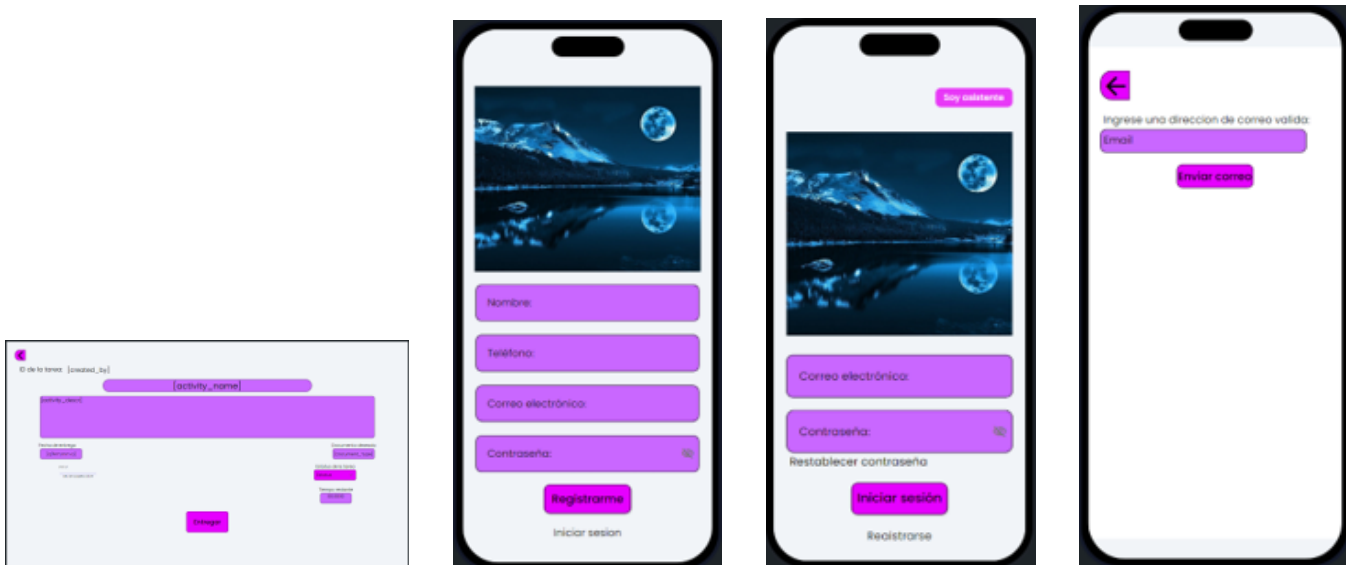


Figura 4 Interfaces compartidas: (9) Nuevo registro, (10) Inicio de sesión, (11) Restablecer contraseña

### III. Conclusión

En conclusión, la gestión de tareas y el servicio al cliente se entrelazan de manera significativa en el entorno de una aplicación de asistencia virtual como Staff Remote. Estas aplicaciones ofrecen soluciones eficientes para ayudar a las personas a organizar y completar sus tareas de manera efectiva, al tiempo que mejoran la atención al cliente al permitir una comunicación rápida y personalizada.

A lo largo de la historia, hemos presenciado una evolución en el servicio al cliente, desde las llamadas telefónicas hasta los chatbots y la inteligencia artificial. En este sentido, las aplicaciones de asistencia virtual representan un paso más en la transformación digital de las interacciones con los clientes.

La aplicación Staff Remote demuestra cómo la tecnología puede ser aprovechada para mejorar la eficiencia operativa, la productividad de los empleados y la satisfacción del cliente. Con las interfaces diseñadas cuidadosamente y las funcionalidades implementadas, esta aplicación proporciona una solución integral para la gestión de tareas y el servicio al cliente remoto en la era digital.

## Referencias

- [1] Silva, P. D. da (2021). *Historia del Servicio Al Cliente: Del origen a la actualidad*. Zendesk MX. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/historia-servicio-al-cliente/> [Acceso: 19 de junio de 2023].
- [2] Lauria, G. (2021). *Asistente virtual: La Clave para automatizar la atención tus clientes*. Debmedia. Disponible en: <https://debmedia.com/blog/asistente-virtual/> [Acceso: 20 de junio de 2023].
- [3] Jerez, D. (2023). *Ley Home Office: Esta es la Fecha en 2023 en la que entra en vigor en México*. Herald Binario. Disponible en: <https://www.heraldobinario.com.mx/empresas/2023/4/26/ley-home-office-esta-es-la-fecha-en-2023.html> [Acceso: 20 de junio de 2023].

**Guerrero, A., Suárez, P., Ramírez, D., Mirafuentes, A., Rodríguez, M., & Vicario, C.** (Marzo - Abril, 2025). *Aplicación creada para la gestión de tareas cotidianas y mejor aprovechamiento del tiempo*. Boletín UPIITA. 19 (107).