

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 50

TABLA DE CONTENIDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	3
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS	3
ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.	3
Nombre del estudiante	3
1.1. Centro de práctica.	4
Misión:.....	4
Visión:	4
Objetivos institucionales	5
Estudio organizacional del Centro de Práctica.....	5
1.2. Objetivo de la práctica empresarial.....	7
1.2.1 objetivos personales.....	7
1.2.2 objetivos en el cargo	8
1.3 Funciones.....	8
1.4 Justificación de la práctica empresarial.	9
1.5 Equipo de trabajo.....	10
2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS	10
2.1. Título de la propuesta	10
2.2 Planteamiento del problema.	10
2.3 Justificación.	11
2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).	11
Objetivo general:	11
Objetivos específicos	12
2.5 Diseño Metodológico.	12
2.6 Cronograma de Actividades.	14
2.7 Presupuesto.....	14
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	15
3.1 MARCO DE REFERENCIA	15
Marco Conceptual.....	16
Antecedentes.....	19
Marco Teórico	25
Marco Legal.....	30
Política de tratamiento de datos personales	30
Principios rectores aplicables en materia de datos personales	30
Autorización del titular de datos personales.....	31
Tratamiento de datos personales de clientes.....	31
3.2 DESARROLLO Y LOGRO DE OBJETIVOS	33
4. CONCLUSIONES	42

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 50

5. RECOMENDACIONES	43
6. TABLA DE FIGURAS	44
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 50

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	María Salomé Muriel Carmona
Programa académico	Administración de negocios internacionales.
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	UPS (United Parcel Services) GLOBAL BUSINESS SERVICES COLOMBIA S.A.S.
NIT.	901006475-0
Dirección	Calle 48 40 -14, Piso 4, Centro Comercial Tranvía Plaza Medellín
Teléfono	6069934 - 3158753740
Dependencia o Área	AR (Accounts Receivable) España y Portugal
Nombre Completo del jefe del estudiante	Víctor Manuel Londoño Parra
Cargo	Supervisor AR España y Portugal
Labor que desempeña el estudiante	Practicante área de finanzas AR España y Portugal
Nombre del asesor de práctica	Joan Esteban Moreno Hernández
Fecha de inicio de la práctica	05/06/23
Fecha de finalización de la práctica	04/01/24

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 4 de 50

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1. CENTRO DE PRÁCTICA.

Nombre o razón social: UPS GLOBAL BUSINESS SERVICES COLOMBIA S.A.S.

Misión:

La misión de UPS (*United Parcel Service*) es proporcionar servicios de logística y transporte de paquetes de manera eficiente y confiable a nivel mundial. La empresa se centra en la entrega de valor a sus clientes al ofrecer soluciones logísticas integrales y un alto nivel de servicio. (UPS, 2023)

Su misión se puede resumir en los siguientes puntos:

Entregar los paquetes y mercancías de los clientes de manera segura y puntual.

Ofrecer soluciones logísticas completas para satisfacer las necesidades de envío y distribución de las empresas.

Ser un socio de confianza para sus clientes al proporcionar servicios confiables y eficientes.

Innovar constantemente en tecnología y procesos para mejorar la eficiencia y la sostenibilidad de sus operaciones.

Mantener un compromiso con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad ambiental.

En resumen, la misión de UPS es brindar soluciones de envío y logística de calidad, ayudando a conectar empresas y personas en todo el mundo de manera eficiente y confiable.

Visión:

"Ser el líder mundial en logística de paquetes y cadena de suministro, y en cada aspecto del negocio, alcanzar la excelencia". (UPS, 2023)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 50

Objetivos institucionales

Servicio al Cliente: UPS tiene como objetivo proporcionar un alto nivel de servicio al cliente, asegurando que los paquetes y mercancías sean entregados de manera segura y puntual.

Eficiencia Operativa: La empresa se esfuerza por mantener y mejorar constantemente la eficiencia de sus operaciones logísticas y de transporte para garantizar costos competitivos y un servicio confiable.

Innovación Tecnológica: UPS se enfoca en la innovación tecnológica para mejorar la gestión de la cadena de suministro, la visibilidad de los envíos y la sostenibilidad ambiental de sus operaciones.

Responsabilidad Social Corporativa: UPS se compromete a ser un ciudadano corporativo responsable, abordando cuestiones ambientales y sociales a través de iniciativas de sostenibilidad y participación comunitaria.

Crecimiento Internacional: La expansión global es un objetivo importante para UPS, ya que busca aumentar su presencia y servicios en todo el mundo.

Rentabilidad y Crecimiento Sostenible: UPS busca lograr un crecimiento sostenible y rentable a largo plazo, generando valor para sus accionistas.

Seguridad: La seguridad es una prioridad, tanto en términos de la seguridad de los empleados como en la seguridad de los envíos y las operaciones.

(UPS, 2022) (UPS, 2023)

Estudio organizacional del Centro de Práctica

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 6 de 50

Estructura Organizativa:

UPS tiene una estructura organizativa jerárquica típica con múltiples niveles de gestión. La empresa está encabezada por una junta directiva y un equipo ejecutivo de liderazgo que supervisa las operaciones globales. Los principales niveles de la organización incluyen:

Junta Directiva: Establece la estrategia general de la empresa y supervisa la gestión ejecutiva.

Equipo Ejecutivo: Incluye al CEO (director ejecutivo) y otros líderes claves responsables de áreas específicas, como operaciones, finanzas, tecnología, etc.

Divisiones y Unidades de Negocio: UPS opera diversas divisiones y unidades de negocio, cada una enfocada en áreas específicas de logística y servicios de transporte.

Operaciones Globales:

UPS opera en más de 220 países y territorios en todo el mundo y gestiona una extensa red logística. Sus operaciones globales se dividen en las siguientes áreas clave:

Paquetería y Entrega: Este es el núcleo de las operaciones de UPS, que incluye la recogida, transporte y entrega de paquetes y mercancías a nivel nacional e internacional.

Logística: UPS ofrece soluciones de logística que incluyen gestión de la cadena de suministro, almacenamiento, distribución y servicios de valor agregado.

Tecnología: La empresa desarrolla y utiliza tecnología avanzada para rastrear envíos, optimizar rutas de entrega y mejorar la eficiencia operativa.

Cultura Organizativa:

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 50

UPS se enorgullece de su cultura centrada en el cliente y en la seguridad. La empresa valora la integridad, la ética laboral, la diversidad y la inclusión, y promueve el crecimiento y desarrollo de sus empleados. UPS también ha mostrado un compromiso significativo con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social corporativa. (UPS, A look at UPS's Sustainability Action Plan, 2022)

Innovación y Tecnología:

UPS invierte en innovación y tecnología para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios. Esto incluye el desarrollo de sistemas de seguimiento en tiempo real, vehículos eléctricos, tecnología de automatización y herramientas de gestión de la cadena de suministro. (UPS, UPS anuncia la reestructuración de la organización, 2022)

Sostenibilidad:

La sostenibilidad es un enfoque importante para UPS. La empresa trabaja en la reducción de emisiones de carbono, la gestión eficiente de recursos y la promoción de prácticas comerciales sostenibles (UPS, 2022).

1.2. OBJETIVO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.

1.2.1 objetivos personales

Adquirir experiencia práctica en la administración de negocios internacionales, en las áreas de logística, abastecimiento, administración, marketing, finanzas, u otra área relacionada a mi carrera, mediante la participación en proyectos y tareas asignadas, donde pueda contribuir al logro de los objetivos empresariales de la compañía donde realice mis prácticas y desarrollar habilidades valiosas para mi carrera profesional.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 8 de 50

1.2.2 objetivos en el cargo

Intervenir en una realidad concreta, realizar programas y prestar servicios referentes a la administración de negocios internacionales, actualmente en la empresa UPS, en el área de AR España y Portugal, donde podré ejercitarme en la aplicación e implementación de los conocimientos adquiridos en los años de estudio, haciendo énfasis en los elementos teóricos, metodológicos, técnicos y de investigación para ayudar a mejorar y dar soporte a los procesos que se llevan a cabo en el área a la cual pertenezco.

Implementar un proceso de gestión en los casos de las cuentas por cobrar (*Accounts receivable*), que sea más eficiente y efectivo para reducir la gestión de los casos pendientes y mejorar el flujo de la bandeja de casos.

1.3 Funciones

Describe las funciones y el desarrollo de estas establecidas en la práctica.

- **Aplicación de pagos:** Realizar la correcta aplicación de los pagos en la plataforma ARCS (ARCS es una plataforma que automatiza y controla la contabilidad y el registro de transacciones financieras), teniendo en cuenta que la cuenta del cliente debe coincidir con el número de pago y el número de factura que indica el cliente, y confirmar esta información, así como el monto y fecha en las plataformas del banco y el certificado de pago.
- **Localización de pagos en plataformas bancarias y online:** Proceder con localizar los pagos en las plataformas *Caixa bank*, *Adyen* y *PayPal* y realizar la respectiva aplicación, corrección o desaplicación de pagos.
- **Investigación de pagos en plataformas bancarias y online:** Llevar a cabo la búsqueda de los pagos sujetos a los *trackings* en las diferentes plataformas para informar al

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 50

cliente sobre el estado de un pago o factura en específico y en ocasiones, que estos estados de los pagos den el visto bueno para el despacho del envío.

- Ingreso de pagos en ARCS y corrección de aplicaciones de pagos: Ejecutar el ingreso de un pago en específico a la plataforma ARCS, es decir, si un pago se encuentra cargado en la plataforma, pero no ha sido aplicado a la factura correspondiente, esta tarea se debe realizar, y viceversa para una factura que esté cargada en la plataforma pero no esté sujeta al pago correspondiente o que la factura esté aplicada, pero por un monto diferente al pago, en este caso, se debe hacer la corrección del monto en la factura.
- Ingreso de pagos al depósito de garantías mediante ARCS conversión error: Hacer el debido ajuste para los pagos que así lo requieran.
- Reembolsos de *Adyen* y *PayPal*: Si el cliente envía la solicitud para gestionar una devolución de un pago, ya sea porque fue pago duplicado, un envío fallido u otra circunstancia, se debe proceder con el reembolso de este, ajustando el pago a una serie de códigos, dependiendo de la plataforma, que permitan su reintegro a la cuenta del cliente.
- Diligenciamiento de *Write Off*: El *W.off* es un formato donde se indica una serie de facturas para ser ajustadas por un código que determina la causa de por qué dicha factura no se aplicó, es decir, los pagos a los que iban dichas facturas no se realizaron.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.

Mi participación como practicante de negocios internacionales en la empresa UPS es elemental para que yo como estudiante pueda aportar mi conocimiento teórico al área donde opero y que también pueda identificar oportunidades de mejora para acelerar el flujo de cumplimiento de las cuentas por cobrar, y pueda apoyar al equipo de trabajo con mis habilidades, conocimientos y capacidades para mejorar la realización de los procesos y brindar soporte a las tareas que más lo requieran y adquirir conocimiento práctico que sea beneficioso tanto para mí, como para el área de

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 50

AR, por lo que esta oportunidad me permitirá aplicar los conocimientos académicos, desarrollar habilidades prácticas y contribuir al cumplimiento de las metas en el área.

1.5 EQUIPO DE TRABAJO.

El equipo de trabajo está conformado por:

- Supervisor: Víctor Londoño, que será quien se encargue de gestionar con el equipo de Pune en India y el equipo de *Software* y soporte para llevar a cabo el plan de mejoramiento.
- Empleados del área de Soporte y *Software*, quienes nos ayudarían a integrar las alertas que tenemos como propuesta, en las plataformas que se usan para la aplicación de los pagos y facturas.
- Equipo *Accounts Receivable* España y Portugal: 10 personas aproximadamente, incluida yo, que seremos quienes realizaremos las respectivas aplicaciones de los pagos, usando las alertas para evaluar si son eficaces o requieren de correcciones.

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Optimización del análisis y cierre de casos sobre las cuentas por cobrar que se encuentren pendientes, para una Gestión Efectiva en AR España

2.2 Planteamiento del problema.

En ocasiones, al momento de realizar los casos (un caso en el área de AR España es cuando el equipo de *collections*, que son quienes reciben las solicitudes de los clientes donde

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 11 de 50

informan cómo aplicar, desaplicar o ajustar pagos y facturas nos envían dichas indicaciones para aplicar, desaplicar, ajustar o devolver un pago del cliente) nos encontramos que estos ya han sido aplicados o llevados a cabo por el equipo de Pune en India, ya que ellos también tienen acceso a los casos de España, así como a sus plataformas y bancos, pero desde Pune no cierran los casos, es decir, no dan el visto bueno a la solicitud o la respectiva indicación al equipo de collections para informar que el caso o la solicitud ya fue aplicada o llevada a cabo, entonces, este caso sigue apareciendo en nuestra bandeja de casos, la cual debe tener una gestión de “X” cantidad de casos en máximo, 2 días, por lo que constantemente a la hora de gestionar la bandeja de casos se encuentran muchos casos ya realizados, pero que no han sido cerrados, saturando la bandeja con casos ya realizados y atrasando la gestión de otros que aún no han sido aplicados.

2.3 Justificación.

Contar con unas alertas o claves para identificar los casos que ya fueron realizados por Pune, pero que no han sido cerrados, permitiría agilizar y descongestionar de una forma más eficaz y eficientemente la bandeja de los casos pendientes a realizar y la gestión de los mismos, ya que permitiría que el volumen de casos disminuyera notoriamente, ya que en promedio 4 de cada 10 casos ya han sido gestionados desde Pune pero no han sido cerrados, lo que afecta las métricas del cumplimiento oportuno de los casos a tratar diariamente.

2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

Objetivo general:

- Mejorar la eficiencia y la coordinación en la gestión de las cuentas por cobrar entre los equipos de AR España y Pune, garantizando un cierre oportuno de los

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 50

casos que ya han sido realizados, con el fin de optimizar la capacidad de procesamiento de estos y minimizar la acumulación de solicitudes pendientes en la bandeja.

Objetivos específicos

1. Implementar un sistema de alertas automatizadas que identifiquen los casos de las cuentas por cobrar que han sido gestionados desde Pune pero que aún no han sido cerrados en la bandeja. Estas alertas deben generar notificaciones claras y visibles para que el equipo de AR pueda identificar de manera rápida y precisa los casos pendientes de cierre.
2. Establecer un proceso de seguimiento y cierre prioritario para los casos identificados a través de las alertas. Con procesos como la asignación de responsabilidades claras para garantizar que los casos sean cerrados de manera oportuna y que se cumplan las métricas diarias de cumplimiento y revisión de la bandeja del *Salesforce*.

2.5 DISEÑO METODOLÓGICO.

El diseño metodológico para abordar el problema de identificación y cierre de casos ya realizados por Pune (equipo de cuentas por cobrar ubicado en Pune, India) debe seguir los siguientes pasos:

Fase 1: Diagnóstico y Planificación

Revisión del Problema: Comprender en detalle el problema actual y sus causas mediante reuniones con el equipo de AR y el análisis de datos de casos pasados que hayan sido gestionados por Pune, pero no cerrados.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 13 de 50

Identificación de KPIs: Definir indicadores clave de rendimiento (KPIs) relevantes, como el tiempo promedio de cierre de casos gestionados por Pune (equipo de cuentas por cobrar ubicado en Pune, India), la cantidad de casos no cerrados pero que han tenido gestión previa, etc., que servirán como referencia para evaluar el éxito de la solución propuesta.

Establecimiento de Objetivos Específicos: Detallar los objetivos específicos que se esperan lograr con la implementación de alertas y un proceso de seguimiento.

Fase 2: Desarrollo de un Sistema de Alertas Automatizadas

Diseño del Sistema: Diseñar un sistema de alertas automatizadas que identifique los casos gestionados por el equipo de Pune (cuentas por cobrar ubicado en Pune, India) pero no cerrados. Esto va a requerir la colaboración de profesionales en tecnología o expertos en software de la empresa.

Pruebas y Ajustes: Realizar pruebas exhaustivas del sistema de alertas para asegurarse de que funcione correctamente y que las notificaciones sean efectivas. Realizar ajustes si es necesario.

Fase 3: Implementación y Capacitación

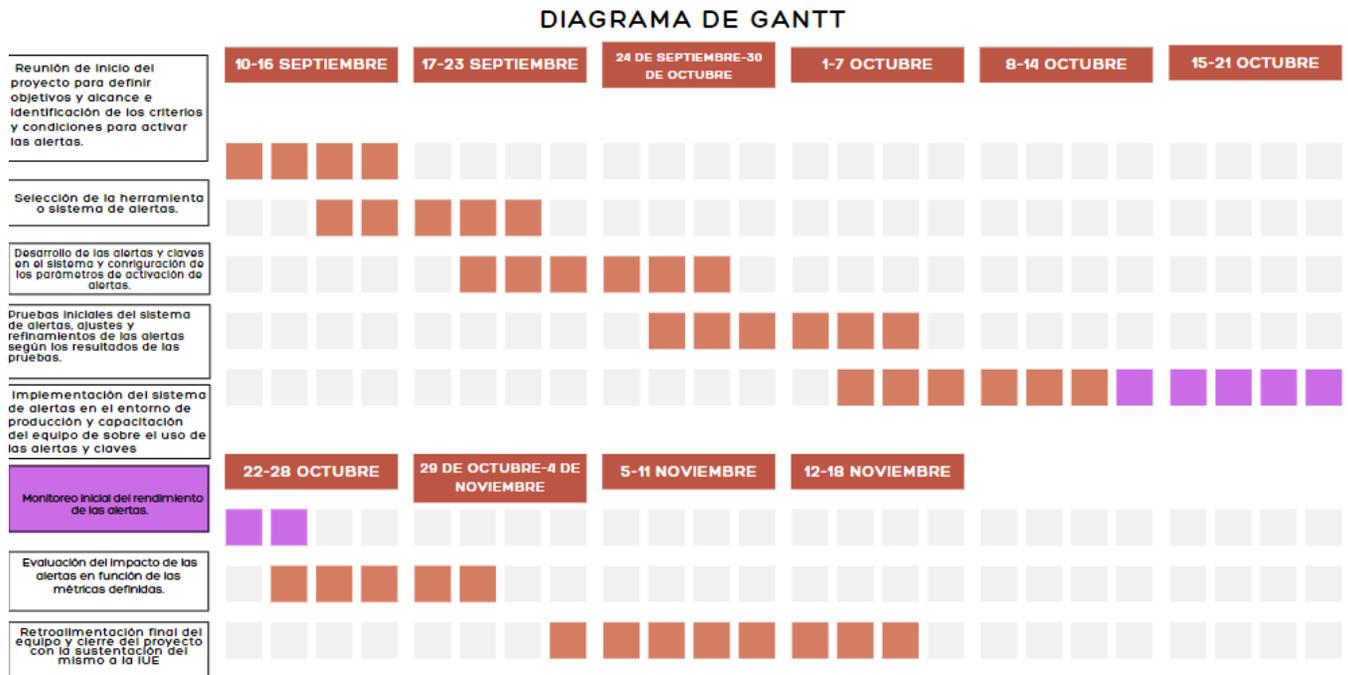
Implementación del Sistema: Poner en funcionamiento el sistema de alertas en el entorno de la gestión de los casos. Asegurarse de que esté integrado adecuadamente en el flujo de trabajo del equipo de AR.

Capacitación del Personal: Proporcionar capacitación a todo el personal del equipo de AR España y Portugal sobre cómo utilizar el sistema de alertas y cómo proceder cuando se recibe una alerta.

2.6 Cronograma de Actividades.

Figura 1

Cronograma para la optimización del análisis y cierre de casos pendientes para una gestión efectiva en AR España y Portugal



Fuente: elaboración propia (2023).

2.7 Presupuesto

Presupuesto estimado para el proyecto de implementación de alertas y claves para identificar y cerrar casos gestionados por Pune (cuentas por cobrar ubicado en Pune, India) de manera eficiente, dado que el presupuesto es limitado, se enfocará en recursos esenciales y se asumirá que gran parte del trabajo se realizará con recursos internos disponibles:

Recursos Humanos y Tiempo:

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 15 de 50

Tiempo del equipo de proyecto interno: No hay costo adicional, ya que se utilizará personal existente.

Capacitación del equipo y monitoreo de una semana a la plataforma o herramienta: \$800,000 aprox. (si se contrata a alguien externo por 2 horas a la semana, de manera virtual)

Recursos Técnicos y Equipos:

Herramienta de alertas: \$1,000,000 aprox. Adquisición y configuración de licencias de la herramienta de alertas.

Presupuesto Total en pesos colombianos: \$1,800,000

Fuentes de Financiamiento:

1. Presupuesto Interno de la Empresa: El proyecto se financiará principalmente a través del presupuesto interno de la empresa. Los recursos humanos existentes serán asignados al proyecto sin costo adicional, y la capacitación se financiará internamente.

2. Recuperación de Inversión a Través de Eficiencia: La inversión se justificará a través de la mejora de la eficiencia en la gestión de casos. La disminución en el volumen de casos pendientes y la mejora en las métricas de cumplimiento deberían resultar en ahorros o ingresos adicionales que recuperen la inversión.

Este proyecto se enfoca en recursos esenciales y utiliza en gran medida los recursos internos disponibles. El éxito del proyecto dependerá en gran medida de la colaboración del equipo de AR y la eficiencia en la implementación de las alertas.

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1 MARCO DE REFERENCIA

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 16 de 50

Marco Conceptual

- Cumplimiento oportuno:** Acción y efecto de cumplir o cumplirse de forma eficiente, integra.

Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene. (Española, 2022)

- Salesforce:** *Salesforce* es una plataforma CRM (CRM es la sigla utilizada para *Customer Relationship Management* y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias comerciales y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente) diseñada para reunir, en una única solución, todos los procesos relacionados con nuestros clientes. Dicha información se almacena en la nube. (Clarcát, s.f.)

Así, esta herramienta proporciona a todos los departamentos de la organización, incluyendo los de marketing, ventas, atención al cliente o comercio electrónico, una visión unificada y actualizada de todo lo que ocurre con los clientes gracias a esta plataforma integrada.

En AR *Salesforce* se implementa para automatizar tareas con la creación de aplicaciones personalizadas en los casos de las cuentas por cobrar.

- Cuentas por cobrar:** Las cuentas por cobrar son la cantidad de dinero que los clientes deben a una empresa a cambio de los bienes y servicios que la empresa ha prestado a crédito al cliente. Por lo general, la empresa notificará al cliente el importe adeudado mediante la emisión de una factura. Las cuentas por cobrar son activos circulantes, lo que significa que el saldo de la cuenta vence en el plazo de un año. (Significado cuentas por cobrar, s.f.)

También pueden definirse a las cuentas por cobrar como el dinero que le deben a un comercio, negocio u empresa por los bienes o servicios que provee. Estos montos deben figurar en un registro con la fecha de venta, el dato del comprador, el monto y la fecha en que se hará efectivo el pago. Mientras que los términos del crédito pueden variar en días, semanas o en años, de esta manera las cuentas a cobrar representan para la empresa que

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 50

concede el crédito, un dinero que está pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios.

- **Eficiencia:** Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos. (Española, Eficiencia, s.f.)

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico.

Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios.

- **Account receivable (AR) Cuentas por cobra:** Una cuenta a cobrar es una cuenta que presenta saldo deudor en el balance de situación de la empresa. (¿que son las cuentas por cobrar?, s.f.)

Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa.

En pocas palabras, cuentas a cobrar representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, contribuyendo así a financiar la actividad económica de aquellos. De esta manera las cuentas a cobrar representan para la empresa que concede el crédito, un dinero que está pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios. (Sanjuán, 2020)

En UPS, AR representa un área encargada de las cuentas por cobrar a los clientes, pero que a su vez tiene la potestad de dar directrices sobre despachar o uno un *tracking*, ya que este va ligado a si el dinero se encuentra en el banco o no, este departamento también se encarga de ajustar cuentas y pagos de los clientes.

- **Automatización:** Acción y efecto de automatizar o hacer automático algo. (Automatización, s.f.)
- **Tracking:** El término *tracking* viene del inglés. Se traduce como: seguimiento. Se utiliza para referirse a la acción de rastrear determinadas variables. Hoy en día es un concepto ligado fundamentalmente al *e-commerce*. El término *Track & Trace* fue

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 18 de 50

utilizado por primera vez en los Estados Unidos por empresas como UPS y DHL para ofrecer a sus clientes una mejor panorámica de la ubicación de sus envíos.

Permite a las empresas determinar la ubicación física y el estado de los bienes en la cadena de suministro.

El seguimiento y la localización son dos componentes fundamentales de la cadena de suministro. Permite a todos los implicados en un transporte tener datos precisos y actualizados sobre el envío. Cuando se habla de seguimiento se refiere al proceso de seguir el rastro producido por el movimiento del envío. (Importancia del tracking en logística, s.f.)

Por otro lado, también, en un sentido más amplio, implica localizar el movimiento e incluso la temperatura del contenido enviado.

La misión principal de los sistemas de *Tracking* es crear una cadena de suministro transparente de extremo a extremo para que los clientes puedan conocer la ubicación exacta de los productos y el estado del envío en cualquier momento, en pocas palabras, *el tracking* en un pedido es toda la información recabada sobre el envío de este. Esta información sirve como. Ofreciendo información sobre la trazabilidad del envío. Desde que el pedido entro en el *e-commerce*, se preparó, inicio la fase de recogida, transito, reparto y por último llegada a su destino. (Qué significa tracking, s.f.)

- **Pune:** Es la séptima metrópoli más grande en la India y el segundo más grande en el estado de Maharashtra. Se encuentra a 560 metros sobre el nivel del mar en la meseta de Deccan en la orilla derecha del río Mutha. La ciudad de Pune es la sede administrativa del distrito de Pune y una vez fue el centro de poder del Imperio Maratha. (Pune, s.f.)

En Pune se encuentra parte del equipo de AR España y Portugal que se encargan de funciones como exportar pagos desde las plataformas de los bancos a las plataformas contables y de control para llevar un registro de estos y realizar la debida aplicación de las facturas a los pagos.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 19 de 50

- Remittance- remesa:** *Remittance* es una palabra en inglés que se refiere a la transferencia de dinero de una persona a otra. En general, se utiliza para referirse a la transferencia de dinero entre países o regiones geográficas diferentes. (Quiroa, 2020)

Antecedentes

Desde el mes de agosto hasta noviembre del 2023 la gestión de los casos en la bandeja del *Salesforce* (aplicación en la cual se gestionan los casos de cuentas por cobrar de España y Portugal) ha aumentado su nivel en comparación con las demás temporadas del año, por lo que podemos estar gestionando desde 250-400 casos por día, cada caso tiene un tiempo límite para su realización algunos de 24 horas, otros de 48 e incluso 12 horas, si un caso no se gestiona, se vence, lo que afecta las métricas del equipo, por lo que el problema de los casos gestionados pero no cerrados por pune afecta notoriamente el proceso de aplicación de los casos, ya que en promedio unos 70 casos diarios ya han sido gestionados, pero se siguen acumulando en la bandeja del *Salesforce* porque desde el equipo de AR (cuentas por cobrar) ubicado en Pune, India, no son cerrados, pero a la hora de gestionarlos, nos damos cuenta de que ya se había cumplido con la solicitud previamente, haciendo que el tiempo que se ha invertido para la gestión de ese caso, sea tiempo perdido, pues al final nos enteramos que ya ha tramitado.(Muriel S,2023)

Esta situación que se viene presentando con el equipo de AR Pune (cuentas por cobrar ubicado en Pune, India), debe ser corregida lo antes posible para que, de esta manera, el flujo de casos por día se descongestione, permitiendo que haya mejor gestión de las demás solicitudes que hayan para el equipo de AR y que el equipo no se sobrecargue con estos y pueda brindarles prioridad a otros procesos, ya que si el numero de asignaciones en la bandeja del *Salesforce* disminuye, será más fácil gestionarlos, y mantener las métricas del equipo y cumplir con las metas que se proponen desde gerencia.

Aplicar alertas o claves para identificar los casos que ya han sido gestionados por el equipo de AR Pune (cuentas por cobrar ubicado en Pune, India) ayudaría al equipo a agilizar la gestión

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 50

de los casos y permitiría vaciar más fácil y rápidamente la bandeja del *Salesforce* para que se puedan enfocar en llevar a cabo otros procesos del día a día, cumpliendo con los tiempos estipulados para cada caso y apuntarle al cumplimiento de las metas plasmadas para cada mes en el área de AR España y Portugal.(Muriel S,2023)

Este antecedente demuestra que empresas como Microsoft, Netflix, Tesla, Tencent y Amazon, han enfrentado desafíos similares en la gestión general de la compañía y ha implementado soluciones exitosas para mejorar la eficiencia en la gestión empresarial y en las solicitudes de los clientes.

En el caso de Microsoft, esta compañía ha adoptado una estrategia de nube exitosa con Azure. Esto ha permitido a las empresas alojar sus aplicaciones y datos en la nube, lo que mejora la eficiencia y la escalabilidad, y satisface las necesidades de sus clientes empresariales. (Mundo, 2019)

Por otro lado, En China, Tencent se transformó desde un negocio de mensajería y videojuegos en línea, a un negocio de tecnología integral que tiene presencia en entretenimiento, vehículos autónomos, computación en la nube y tecnología financiera que le permiten ser una empresa innovadora y realizar sus procesos de manera fácil y rápida.

Netflix ha transformado la industria del entretenimiento al utilizar algoritmos de recomendación y análisis de datos para personalizar las experiencias de visualización de los usuarios. Esto ha mejorado la retención de clientes y su satisfacción, pues este algoritmo le permite conocer y categorizar a su cliente para ofrecerle un servicio más personalizado. (Mundo, 2019)

Amazon es conocida por su enfoque en la mejora constante de la satisfacción del cliente. Han invertido fuertemente en tecnología de automatización y logística para acelerar la entrega y reducir costos. Además, Amazon utiliza algoritmos de aprendizaje automático para recomendar productos a los clientes, lo que mejora la experiencia de compra y genera un efecto “gancho” en los clientes, pues el servicio se convierte en algo más personalizado y genera fidelidad en el

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 21 de 50

cliente, pues con estos algoritmos es más sencillo retener al cliente y ofrecerle lo que busca. (Un día dentro de la gran obsesión de Amazon, 2020)

Siguiendo con la automatización, UPS detectó que el generar etiquetas para los paquetes se estaba convirtiendo en un verdadero caos, pues son millones de paquetes que se envían al día en todo el mundo, por lo que al ser tanto volumen, se generaban errores y confusiones en las etiquetas o fallas en las impresiones y el etiquetado, por lo que para solucionar esta problemática, UPS optó que los clientes puedan descargar e imprimir sus propias etiquetas mediante el uso de *software* especial proporcionado por UPS, o también pueden acceder al sitio Web de la compañía. Incluso antes de que se recoja el paquete, la información de la etiqueta “inteligente” se transmite a uno de los centros de cómputo de UPS en la ciudad donde se recoge el paquete, y se envía al centro de distribución más cercano a su destino final. Los despachadores en este centro descargan los datos de la etiqueta y utilizan *software* especial para crear la ruta de entrega más eficiente para cada conductor, en la que se toma en cuenta el tráfico, las condiciones del clima y la ubicación de cada escala, lo que demuestra que UPS le apunta a la automatización de procesos para facilitar y agilizar otros procesos que requieran más tiempo o dedicación.

Otro antecedente evidencia que en la misma área de AR, donde todos los equipos de AR (LATAM, Canadá, USA, España y Portugal) cuentan con una macro que les permite identificar qué facturas se encuentran aplicadas a X pagos en el sistema, lo que facilita la aplicación de las facturas a los pagos y la identificación de ambos, permitiendo que un proceso que puede tardar hasta 45 minutos, como es el cruce de saldos, que consiste en cruzar X facturas con X pago, se tarde tan solo entre 10 y 15 minutos; esta macro se llevó a cabo en conjunto con el personal encargado de *software* y automatización del área de AR y los diferentes grupos que componen las cuentas por cobrar, ya que todos los equipos identificaron este proceso como un proceso tedioso, complicado y con un margen de error bastante amplio, pues se llegaban a aplicar hasta 60 facturas a un pago de forma manual, generando errores y congestión de los procesos, mientras que con la macro todo es más fácil, rápido y seguro. (Murriel S, 2023)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 22 de 50

Pero estos no han sido los únicos procesos que UPS ha decidido automatizar para asegurarse de que todos sus procesos sean eficientes, rápidos y sin error alguno, otros ejemplos son: (Santos, 2018)

- **Seguimiento de envíos:** UPS ha automatizado el seguimiento de envíos a través de sistemas de información en tiempo real. Los clientes pueden rastrear el estado y la ubicación de sus paquetes en línea o a través de aplicaciones móviles, ya que se determinó que era costoso, complejo y riesgoso seguir el rastro de los envíos de millones de clientes en todo el mundo, por lo que se optó por que cada cliente sea quien pueda rastrear su paquete sin complicaciones y sin necesidad de un intermediario en este proceso. (Santos, 2018)

- **Enrutamiento y planificación de rutas:** Se utilizan algoritmos avanzados para automatizar la planificación de rutas de entrega en todo el mundo, lo que le permite optimizar la eficiencia de sus entregas y reducir costos, garantizando un servicio de calidad, eficiencia y seguridad, puesto que, sin la planificación de las rutas, se estaba presentando el extravío de paquetes, demoras en las entregas, aumento de costos y alto consumo del combustible, siendo esta la automatización más llamativa que ha implementado UPS, ya que en la automatización en la gestión de rutas se ha invertido tecnología de enrutamiento avanzada para optimizar las rutas de entrega de paquetes en todo el mundo, esto con el fin de no solo ahorrar tiempo y combustible, sino que también reduce la huella de carbono: A través de sofisticados algoritmos consiguen alinear paquetes, compromisos de entrega y geografías en tiempo real para optimizar la red y las rutas. Estrategia que deriva en el ahorro de 5.3 millones de galones de combustible anualmente, que es mejor para sus clientes y para el medio ambiente. (Santos, 2018)

- **Facturación y pagos:** La facturación a clientes y el procesamiento de pagos se realizan de manera automatizada para garantizar la precisión y la eficiencia en las transacciones financieras, donde el cliente tiene una conexión directa a las diferentes plataformas bancarias, donde al realizar un pago, estas plataformas arrojan al sistema un número de tracking asociado a la cuenta y nombre del cliente, generando así un código y

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 50

factura únicos para el cliente, los cuales se aplican en ARCS (*account receivable control system*) de forma automática 5 días después de la recepción del pago en las plataformas online. (Santos, 2018)

- **Facturación y Gestión de Cuentas:** UPS automatiza la facturación a sus clientes, lo que incluye la generación de facturas, la aplicación de tarifas y el seguimiento de pagos. También ofrecen sistemas de gestión de cuentas en línea para que los clientes puedan revisar y pagar sus facturas de manera eficiente. (McKinsey & company, 2019)
- **Gestión de Documentos:** La gestión de documentos, incluida la digitalización y el almacenamiento seguro de registros y archivos, se automatiza para facilitar el acceso y la recuperación de información en toda la organización. (McKinsey & company, 2019)
- **Gestión de la Cadena de Suministro:** En el área de administración de la cadena de suministro, UPS utiliza sistemas automatizados para la planificación y programación de envíos, la gestión de inventario y la coordinación de rutas de entrega. (McKinsey & company, 2019)
- **Atención al Cliente:** La automatización de procesos de atención al cliente, como respuestas automáticas a consultas comunes y sistemas de seguimiento de reclamaciones, mejora la eficiencia de la interacción con los clientes. (Santos, 2018)

Los centros de clasificación automatizados también son la muestra de la magia que hace UPS con las nuevas tecnologías y la ingeniería de sistemas y los desarrolladores tecnológicos, ya que utiliza sistemas de clasificación automatizados en sus centros de distribución para acelerar el procesamiento de paquetes y garantizar que los envíos lleguen a su destino de manera eficiente en todo el mundo, junto con un seguimiento en tiempo real para los envíos, lo que permite a los clientes y a la propia empresa estar al tanto de la ubicación y el estado de los paquetes en todo momento, asegurándose así que el cliente pueda tener una agradable con los servicios que le ofrece la compañía. (McKinsey & company, 2019)

Si bien la compañía ha implementado la automatización en múltiples procesos, la automatización también se integra al interior de su compañía, pues es una empresa que siempre

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 24 de 50

está en constante evolución, innovación y desarrollo, esto se evidencia en las múltiples tecnologías y *softwares* que implementa dentro de la compañía para mejorar la eficiencia de los procesos y continuar siendo una empresa innovadora y competente en el mercado, un ejemplo de esto es la automatización de facturación, UPS ha implementado sistemas de facturación electrónica que generan automáticamente facturas precisas en función de los envíos realizados. Esto reduce errores y acelera el proceso de facturación, permitiendo incluso que el cliente desde su celular pueda hacer el pago de su servicio y que se genere en cuestión de segundos, sin necesidad de registrarse continuamente, pues este sistema permite que se guarde la información del cliente y que solo sea necesario realizar el pago en la cuenta bancaria de UPS o desde el sitio web, arrojando información inmediata sobre la factura, el envío y el cliente, este servicio es más eficiente para las empresas que realizan envíos con UPS de forma continua y en mayores volúmenes, ya que si se es un cliente muy esporádico, la información puede eliminarse del sistema y arrojarse incompleta.

También está la automatización de conciliación de cuentas, esta se implementa en las cuentas por cobrar (AR), UPS opta por utilizar sistemas de conciliación que comparen automáticamente los registros de pagos con las facturas pendientes de los clientes. Esto facilita la identificación de discrepancias y agiliza la gestión desde el área de cuentas por cobrar (AR), puesto que al manejar clientes como grandes empresas que diariamente están conciliando cuentas con un sinnúmero de pagos y facturas por conciliar, UPS desarrolló este sistema para mayor eficiencia y eliminación de errores.

La integración con sistemas de seguimiento de envíos también ayudó a UPS a integrar sus sistemas de seguimiento de envíos con la gestión contable para vincular automáticamente los datos de envíos con la facturación y las cuentas por cobrar. Esta automatización permite que desde el área de cuentas por cobrar (AR) se pueda identificar el pago de un envío, se genere la factura y esta pueda subirse al sistema contable para poder despachar el paquete que ya fue pagado.

Para mejorar la eficiencia, UPS también implementa recordatorios de pagos vencidos automatizados a través de correos electrónicos o notificaciones al cliente para acelerar la recuperación de cuentas por cobrar (AR) que este tenga pendientes, en este proceso, los

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 25 de 50

recordatorios, ya sean correos o notificaciones se hacen en tres momentos, si al tercer momento el cliente no hace envío del *remittance* (remesa) para la aplicación de facturas a los pagos vencidos, se aplicarán a las facturas de dicho cliente en el orden que UPS determine.

Desde la integración con sistemas de gestión empresarial (ERP) UPS también implementa la innovación, ya que integrar sistemas contables con sistemas ERP permite una mayor automatización al compartir datos relevantes y agilizar procesos contables y de cuentas por cobrar de los miles de clientes que tiene UPS en todo el mundo

Estos son solo algunos ejemplos de los procesos que UPS ha automatizado en su cadena de suministro, operaciones logísticas y en el área administrativa. La automatización desempeña un papel fundamental en la mejora de la eficiencia, la reducción de costos y la optimización de la calidad del servicio en una empresa de logística de la escala de UPS, mejorando la eficiencia, reduciendo errores y agilizando los procesos. (McKinsey & company, 2019)

Marco Teórico

En la mayoría de los contextos empresariales, con el fin de preservar una posición competitiva en el mercado, es esencial ajustarse de manera continua a las evoluciones tecnológicas y buscar formas de integrarlas en las operaciones de la empresa, es por esto que, durante los últimos años, las empresas han empezado a integrar e implementar la automatización en sus procesos, con el fin no de reemplazar el trabajo del hombre, si no de hacer este más eficiente, sencillo y con un margen de error mínimo, ayudando a reducir tiempo, procesos y dinero.

Desde la empresa United Parcel Services, esta automatización se viene implementando desde la logística de la recepción y envíos de paquetería, hasta las áreas administrativas como contabilidad y servicio al cliente.

Pero ¿Por qué se está integrando la automatización a los procesos de las empresas alrededor del mundo?

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 26 de 50

Una de las definiciones más acertadas sobre la automatización de los procesos la da la CEPAL –(Naciones Unidas, 2018) Esta organización expresa que la automatización puede definirse como el uso de máquinas que son capaces de llevar a cabo tareas sin necesidad de intervención humana directa. Esto puede contrastarse con la mecanización, en la cual las máquinas se utilizan para ayudar a las personas a realizar tareas, pero cuyo uso requiere la presencia del usuario para monitorear y guiar sus acciones

Siendo así, la automatización está siendo una aliada de las empresas para mejorar y guiar sus procesos y tiempos generando un valor agregado llamado eficiencia.

De acuerdo con lo anterior, la automatización de los procesos repercute en un mejoramiento continuo de la empresa, así lo determina Esquivel, León y Castellanos (2017). Estos autores afirman que la mejora continua comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día el quehacer en materia: de niveles de calidad, productividad, costos, niveles de satisfacción, niveles de seguridad, tiempos totales de los diversos ciclos, tiempos de respuesta y grado de fiabilidad de los procesos.

En otro sentido, la normalización prevé que los procesos se hagan de forma diferente, De La Cruz (2016) determina que la estandarización de los procedimientos de trabajo tiene como finalidad asegurarse de que hoy y en el futuro los empleados utilizarán la mejor manera de realizar la actividad.

Sin embargo, esta automatización debe ser medida con precisión y rigurosidad, ya que de no hacerlo puede conllevar a un fracaso incluso con un buen planteamiento, por lo que el implementar la automatización requiere a su vez un proceso de seguimiento continuo de los procesos, tareas y personal que se ven involucradas en la automatización, ya que el llevar un seguimiento permite tener un registro de como se va implementado la automatización y la manera en la que integra a los procesos y las personas en un solo conjunto, permitiendo que sea más rápido detectar fallas o mejoras que se puedan hacer en el proceso para que este se integre de manera eficiente al desarrollo de las acciones.

Pero cuando se habla de automatización y de seguimiento continuo de un proceso, lo primero que pensamos es en que la automatización reemplazará la mano de obra, pero desde las

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 27 de 50

grandes empresas como Tesla, UPS, Amazon, Apple y Coca-Cola vemos que no se trata de ver a las nuevas tecnologías como unas enemigas, si no como parte del proceso, como un canal facilitador de actividades y generador de valores agregados, por ejemplo, grandes corporaciones como Coca-Cola han adoptado la automatización en sus departamentos contables y de producción para agilizar procesos como la gestión de facturas, la conciliación bancaria y la presentación de informes financieros, así como el envasado, etiquetado y sellado de producto, sin contar con la gran automatización que tiene sus plantas de producción y el sin fin de softwares que implementa para llevar un seguimiento continuo a los procesos de la empresa en todo el mundo, generando una relación de sinergia entre la mano de obra y las nuevas tecnologías. (Robots, 2023)

Así mismo, Bridgestone, esta empresa de neumáticos ha implementado la automatización en sus procesos contables para mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, sin contar con la tecnología de ultima generación con la que lleva a cabo sus procesos de producción y la integración de sus plantas, así como el servicio al cliente y la distribución de sus neumáticos.

A lo largo de las últimas décadas la idea de automatización y mejora de procesos se ha visto como una limitante o un desplazamiento de la mano de obra humana, para un posterior remplazo por las nuevas tecnologías, pero hay autores que resaltan las alternativas que este tipo de avances puede traer, para dinamizar y complementar el trabajo humano con ayuda de las tecnologías. La manufactura, el transporte, el comercio minorista y los servicios domésticos eran los principales empleadores. Inventos como la lavadora, el lavavajillas, el microondas y las cocinas/generadores pusieron fin al servicio doméstico como principal empleador. Sin embargo, los EE.UU. no experimentó olas masivas de desempleo, porque inventamos nuevos sectores importantes de la economía en los servicios profesionales (Forbes, 2020).

La automatización no solo ayuda a las compañías a ser eficientes, también se evidencia la necesidad de ser competitivos, que es un concepto adoptado por distintas organizaciones, como lo mencionan Cordero y Chacón a continuación, “el hecho de que haya sido empleado en empresas para integrar sus instalaciones y operaciones para enfrentar la competencia en precios, calidad y tiempos de entrega” (Cordero, 2016).

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 28 de 50</p>

Un caso de éxito es UPS, esta empresa inició sus procesos de automatización desarrollando su propia estructura para transitar a lo largo y ancho de miles de puertos marítimos, aeropuertos, carreteras y vías férreas en todo el mundo, al notar que la demanda de sus servicios de transporte superaba los 5.200 millones de paquetes en todo el mundo al año, integrando a este proceso de automatización el capital humano y que logró crear una sinergia que aún perdura en el tiempo, siendo una de las empresas con mayor automatización en sus procesos.

Otras empresas como *Amazon Web Services (AWS)*, *Google Cloud Services* y *Microsoft Azure* son empresas líderes que ofrecen hoy en día plataformas de inteligencia artificial y automatización que se adaptan a diferentes necesidades del negocio, a través de servicios a la medida de cada una de las empresas por medio de una gran cantidad de herramientas y aplicaciones (Amazon, 2020; Bohnhoff, 2020; Google, 2020), otro ejemplo a ser utilizado como una referencia de un caso de éxito, es la empresa de seguros Liverpool Victoria. Esta empresa implementó una solución basada en *Microsoft Azure Machine Learning*, la cual les ayudo a resolver casos de reclamos de clientes de forma más precisa, ya que existía poca información relacionada en casos de accidentes automovilísticos. Por consiguiente, la aseguradora no podía determinar el causante del accidente, pero al implementar la inteligencia artificial se logró reducir de un 20% a un 3.9% los casos de reclamo, lo cual permitió incrementar la satisfacción del cliente, disminución en costos operativos y aumento de los ingresos por ventas (Microsoft, 2020b).

Desde otro punto de vista, la automatización se ha convertido en una herramienta indispensable en el mundo empresarial. En particular, el área contable ha experimentado un importante avance tecnológico en las últimas décadas. La implementación de *software* y sistemas contables automatizados ha transformado la forma en que se llevan a cabo las tareas contables, permitiendo a las empresas mejorar su eficiencia y precisión en la gestión financiera (Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia INCP, 2020). Sin embargo, esta automatización también ha generado un impacto significativo en el mercado laboral contable, ya que muchas tareas que anteriormente realizaban los profesionales contables ahora son realizadas por herramientas automatizadas donde el personal contable se encarga de llevar el seguimiento y control de la información que arroja dicho sistema automático.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 29 de 50

En el artículo "Automatización contable y el futuro de la profesión contable", publicado en la *ResearchGate* por Mauricio Rodríguez, se hace referencia a la implementación de sistemas de contabilidad automatizados en la década de 1990, los cuales permitieron una mayor precisión rapidez en el registro y procesamiento de datos, así como una mejor integración con otros sistemas empresariales, lo que nos lleva a asociar a la automatización con el correcto funcionamiento de todos los procesos y actividades de la compañía. (Rodríguez, 2005)

Según el informe "*Future of Accounting 2021*", la automatización es una tendencia cada vez más popular en el área contable, con un 75% de las empresas encuestadas afirmando que están invirtiendo en tecnologías de automatización. Además, se espera que la automatización continúe creciendo en el futuro cercano, con un 60% de los encuestados afirmando que planean aumentar su inversión en esta área en los próximos dos años (Higgins, 2021). Por otro lado, en un estudio publicado en la revista *Journal of Accounting and Economics* en 2021, se encontró que la implementación de tecnologías de automatización en el área contable ha mejorado la eficiencia y precisión en la generación de informes financieros, reduciendo así la posibilidad de errores humanos.

De esta manera, la automatización se convierte en un factor clave para el desarrollo competitivo de una compañía y el buen funcionamiento de sus procesos, por lo que llevar un seguimiento de la automatización en los procesos de una empresa es importante para:

1. **Evaluar el rendimiento:** Permite evaluar qué tan efectiva es la automatización en la mejora de los procesos y si está cumpliendo con los objetivos establecidos.
2. **Identificar problemas y oportunidades de mejora:** El seguimiento puede ayudar a identificar áreas donde la automatización no está funcionando como se esperaba y donde se pueden realizar ajustes para una mayor eficiencia.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 30 de 50

3. **Asegurar el cumplimiento y la seguridad:** Es esencial para garantizar que los procesos automatizados cumplan con los estándares de cumplimiento y seguridad necesarios.

4. **Mantener la escalabilidad:** A medida que la empresa crece o cambia, el seguimiento permite adaptar y expandir los sistemas automatizados según sea necesario.

5. **Mantener la competitividad:** Permite asegurarse de que la empresa esté alineada con las últimas tendencias tecnológicas y siga siendo competitiva en su industria.

Por lo que la automatización en los procesos de una empresa y el seguimiento de esta automatización son fundamentales para mejorar la eficiencia, la calidad, la competitividad y la capacidad de adaptación de la empresa en un entorno empresarial en constante evolución.

Marco Legal

En el desarrollo de este plan de mejoramiento, se tuvieron en cuenta las siguientes políticas internas y leyes tanto de la empresa UPS como de las leyes de la nación sobre el uso, tratamiento y recolección de datos personales sobre los clientes de la compañía

Política de tratamiento de datos personales

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, la empresa UPS y sus empresas constituidas en Colombia según descripción del Numeral 1. Ha establecido la Política General y Especial aplicable para el Tratamiento y Protección de Datos Personales en la organización.

Principios rectores aplicables en materia de datos personales

En materia de protección de datos personales se aplicarán los siguientes principios rectores: a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 31 de 50

en las demás disposiciones que la desarrollen. b) Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular. c) Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. e) Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. f) Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

Autorización del titular de datos personales

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal UPS Colombia recolectará la autorización previa e informada del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Tratamiento de datos personales de clientes

UPS Colombia recolecta los datos personales de sus Clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada con la expresa

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 32 de 50

autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Clientes de UPS Colombia serán: a) Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual b) Vinculación en general de cada cliente c) Recoger, entregar y hacer seguimiento de los envíos d) Ofrecer los productos y servicios que usted solicita (como logística, gestión de cadena de suministro, servicios de intermediación y despacho de aduanas, y servicios financieros) e) Cumplir con el objeto del contrato celebrado, incluyendo actividades de envío de mercancía, cumplimiento y trámite de garantías, entre otros. f) Procesar y recopilar pagos g) Prestar servicio de apoyo y respuesta a los clientes y comunicarnos con usted sobre sus solicitudes, preguntas y comentarios h) Establecer y gestionar su cuenta de UPS Colombia (incluida su cuenta en línea de UPS.com y sus diversas funciones, como agenda de direcciones y el Centro de facturación de UPS Colombia) i) Ofrecerle productos y servicios que creemos que le pueden interesar j) Comunicarle y gestionar su participación en eventos especiales, programas, encuestas, concursos, sorteos y otras ofertas o promociones k) Permitirle publicar en nuestros blogs y relacionarse con UPS Colombia mediante las redes sociales l) Enviar información a sus contactos si nos pide que lo hagamos m) Procesar las reclamaciones que recibimos relacionadas con nuestros servicios n) Operar, evaluar y mejorar nuestro negocio (esto incluye: desarrollo de nuevos productos y servicios; gestión de nuestras comunicaciones; determinación de la eficacia de nuestras ventas, marketing y publicidad; análisis y mejora de nuestros productos, servicios, sitios web y aplicaciones; y realización de actividades de contabilidad, auditoría, facturación, reconciliación y recopilación) o) Llevar a cabo análisis de datos (esto incluye: investigación de mercado y de consumidor, análisis de tendencias, análisis financiero y anonimización de la información personal) p) Identificar, prevenir y protegernos contra el fraude y otras actividades delictivas, reclamaciones y otras obligaciones q) Cumplir las exigencias legales correspondientes y nuestras políticas Así mismo, contará con adecuados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por UPS Colombia, para los fines antes mencionados. En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del cliente con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 33 de 50

circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información. (UPS, 2012)

Otro aspecto que se tuvo en cuenta para la realización de la macro fue la ley 1581 de 2011 LEY 1581 DE 2012

por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al responsable del tratamiento o encargado del tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales. (imsalud, 2019)

3.2 Desarrollo y logro de objetivos

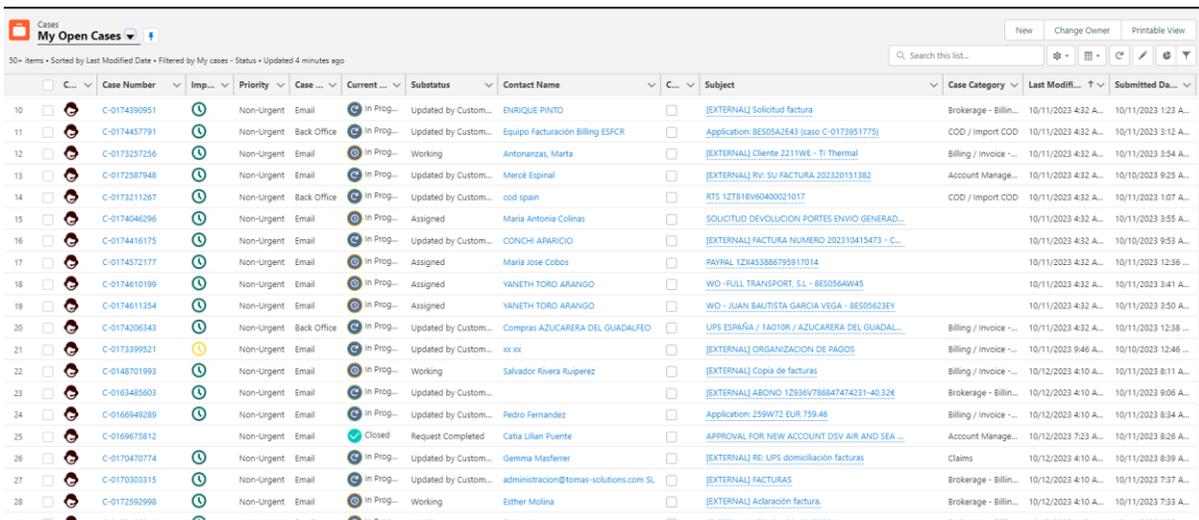
Implementación de un sistema de alertas automatizadas

Para el desarrollo de los objetivos específicos que son: Implementar un sistema de alertas automatizadas y establecer un proceso de seguimiento y cierre prioritario de los casos gestionados por Pune se llevaron a cabo las siguientes acciones, pasos y procesos:

Se hizo una revisión en la plataforma del Salesforce donde se encuentran los casos, para analizar si era pertinente implementar la automatización de alertas para los casos gestionados por Pune.

Figura 2

Bandeja de casos de AR España



Case Number	Imp.	Priority	Case	Current	Substatus	Contact Name	Subject	Case Category	Last Modif.	Submitted Da...
C-0174390951	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	ENRIQUE PINTO	[EXTERNAL] Solicitud factura	Brokerage - Billin...	10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 1:23 A...
C-0174457791	🟢	Non-Urgent	Back Office	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	Equipo Facturación Billing ESFCR	Application: 855052643 (caso C-0173951773)	COD / Import COD	10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 3:12 A...
C-0173257256	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Working	Antonanzas, Marta	[EXTERNAL] Cliente 2211WE - TI Thermal	Billing / Invoice ...	10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 3:54 A...
C-0172587948	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	Mercé Espinal	[EXTERNAL] RV: SU FACTURA 202320151382	Account Manage...	10/11/2023 4:32 A...	10/10/2023 9:25 A...
C-0173211267	🟢	Non-Urgent	Back Office	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	cod spain	RTS 12T818V60400021017	COD / Import COD	10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 1:07 A...
C-0174046296	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Assigned	Maria Antonia Colinas	SOLICITUD DEVOLUCION PORTES ENVIO GENERAD...		10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 3:55 A...
C-0174416175	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	CONCHI APARICIO	[EXTERNAL] FACTURA NUMERO 202310415473 - C...		10/11/2023 4:32 A...	10/10/2023 9:53 A...
C-0174572177	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Assigned	Maria Jose Cobos	PAYPAL 1ZK453886795917014		10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 12:36 ...
C-0174610199	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Assigned	YANETH TORO ARANGO	WO -FULL TRANSPORT, S.L. - 855056AW45		10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 3:41 A...
C-0174611354	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Assigned	YANETH TORO ARANGO	WO - JUAN BAUTISTA GARCIA VEGA - 85505623EY		10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 3:50 A...
C-0174206343	🟢	Non-Urgent	Back Office	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	Compras AZUCARERA DEL GUADALFEO	UPS ESPAÑA / 1A010R / AZUCARERA DEL GUADAL...	Billing / Invoice ...	10/11/2023 4:32 A...	10/11/2023 12:38 ...
C-0173399521	🟡	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	xx xx	[EXTERNAL] ORGANIZACION DE PAGOS	Billing / Invoice ...	10/11/2023 9:46 A...	10/10/2023 12:46 ...
C-0148701993	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Working	Salvador Rivera Ruzperez	[EXTERNAL] Copia de facturas	Billing / Invoice ...	10/12/2023 4:10 A...	10/11/2023 8:11 A...
C-0163485603	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...		[EXTERNAL] ABONO 12936V786647474231-40.32E	Brokerage - Billin...	10/12/2023 4:10 A...	10/11/2023 9:06 A...
C-0166949289	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	Pedro Fernandez	Application: 259W72 EUR 759.46	Billing / Invoice ...	10/12/2023 4:10 A...	10/11/2023 8:34 A...
C-0169675812	🟢	Non-Urgent	Email	🟢 Closed	Request Completed	Catalia Lilian Puente	APPROVAL FOR NEW ACCOUNT DSV AIR AND SEA ...	Account Manage...	10/12/2023 7:23 A...	10/11/2023 8:26 A...
C-0170470774	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	Gemma Masferrer	[EXTERNAL] RE: UPS domiciliación facturas	Claims	10/12/2023 4:10 A...	10/11/2023 8:39 A...
C-0170303315	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Updated by Custom...	administracion@tomas-solutions.com SL	[EXTERNAL] FACTURAS	Brokerage - Billin...	10/12/2023 4:10 A...	10/11/2023 7:37 A...
C-0172592998	🟢	Non-Urgent	Email	🔄 In Prog...	Working	Esther Molina	[EXTERNAL] Aclaración factura.	Brokerage - Billin...	10/12/2023 4:10 A...	10/11/2023 7:33 A...

Fuente: elaboración propia (2023).

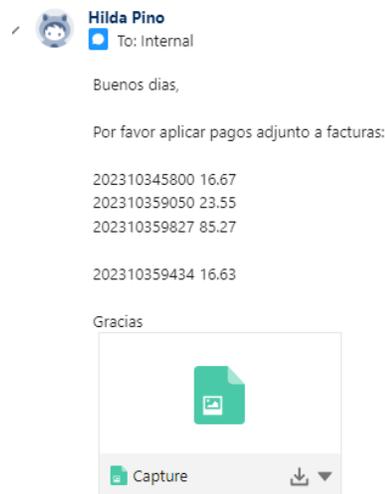
Como se muestra en la anterior figura 2 se muestra la plataforma del *Salesforce*, donde cada caso a gestionar tiene un número de caso, un reloj que indica el tiempo que se tiene para gestionar el caso, donde verde es más de 24 horas, amarillo es próximo a vencerse y rojo es vencido; Luego de realizar una inspección, se determinó que la plataforma por si sola no puede generar alertas, por lo que se procede plantear el realizar una macro que nos permita generar alertas y llevar un seguimiento de estas.

Para poder hacer una macro eficiente, primero como equipo AR España y Portugal, nos pusimos en la tarea de analizar cuáles eran los casos más comunes que Pune gestionaba, pero no cerraba, para de esta manera, tener una idea de cómo configurar la macro, y obtuvimos lo siguiente

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 35 de 50

Figura 3

Descripción de casos de la bandeja de Salesforce



Fuente: elaboración propia (2023)

Como lo indica la figura 3 anteriormente, se especifican los casos de aplicaciones de pago que eran los más gestionados por Pune, los casos donde los pagos están sin identificar.

Figura 4

Detalle de casos de AR España y Figura 4 Detalle de casos de AR España y Portugal

Y como se evidencia en la figura 5, el pago ya había sido aplicado a sus facturas respectivas, con la opción de F6 se refleja el código de la persona que realizó la aplicación y efectivamente, fue el equipo de Pune, cuyos códigos inician con “SCS” a diferencia de los códigos de AR España y Portugal que inician con “OZA”

Figura 6

Revisión de aplicación de los casos de la bandeja del Salesforce en la plataforma QWS

```

MR2M7E1 ES          ARCS - AUDIT HISTORY          05/10/23 15:42:34
TRANSACTION NUMBER  TRANS TYPE   DATE          ORIGINAL AMT  USER ID
B231004020060     PAYMENT     05/10/23     125,49
DATE              USER ID ACTION              AMOUNT  REFERENCE              USER ID
05/10/23 SCS2QCL APPLY/INVOICE     85,27   202310359827/         85,27
05/10/23 SCS2QCL APPLY/INVOICE     23,55   202310359050/         23,55
05/10/23 SCS2QCL APPLY/INVOICE     16,67   202310345800/         16,67

```

Fuente: elaboración propia (2023)

Después de realizar este análisis, se establecen unos procesos para llevar a cabo el plan de mejoramiento, incluyendo la asignación de responsabilidades claras para garantizar que los casos sean cerrados de manera oportuna y que se cumplan las métricas diarias.

Las tareas se asignaron de la siguiente manera:

El supervisor del equipo se encargaba de comunicarse con el equipo de *software* y sistemas para gestionar la realización de la macro con las alertas y de asignarle los permisos necesarios al equipo para acceder a nuestras plataformas, mientras tres personas del equipo realizábamos los casos de la plataforma *Salesforce* e íbamos reportando cuántos casos por día gestionaba Pune.

Mientras se gestionaba la macro, se iba llevando a cabo el calendario propuesto al inicio de este informe.

Luego de tener los permisos y accesos necesarios, el equipo de AR España y Portugal se reunía una vez a la semana con el encargado de llevar a cabo la macro y las alertas para estar al

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 38 de 50

tanto de la gestión y avance de esta, así como la realización de pruebas de la macro en la plataforma y analizar los resultados para corregir o realizar mejoras, luego de 6 semanas de mucho esfuerzo, dedicación y gestión se obtuvo una macro eficiente.

A finales de octubre, entre el 24 y el 30 de octubre se inició la implementación de la macro en el equipo para gestionar los casos de la bandeja del *Salesforce*, mientras el personal de *software* nos capacitaba y nosotros como equipo empezamos a llevar un seguimiento de la macro que aún está en proceso.

Los pasos de desarrollo de la macro fueron los siguientes:

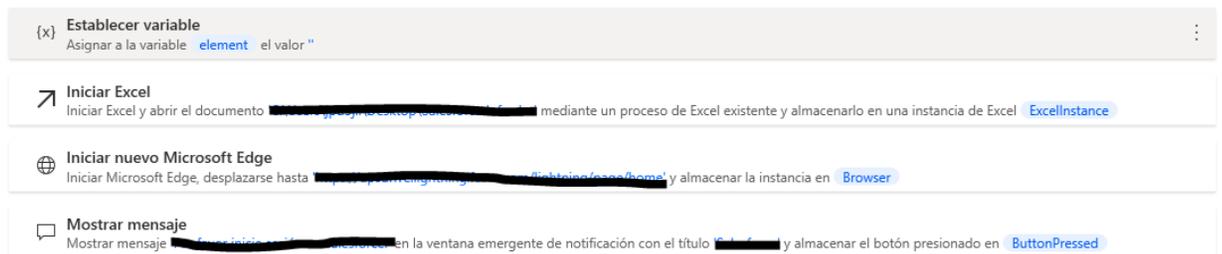
Descripción del desarrollo de la Macro

La siguiente macro fue realizada con la finalidad de obtener información extra en algunos procesos del Área de trabajo.

La primera parte de la macro se encarga de abrir la instancia donde se va a ejecutar la macro (*Salesforce*) y en abrir el libro de Excel donde se pondrá la información extraída.

Figura 7

Explicación inicial de la macro



Fuente: elaboración propia (2023)

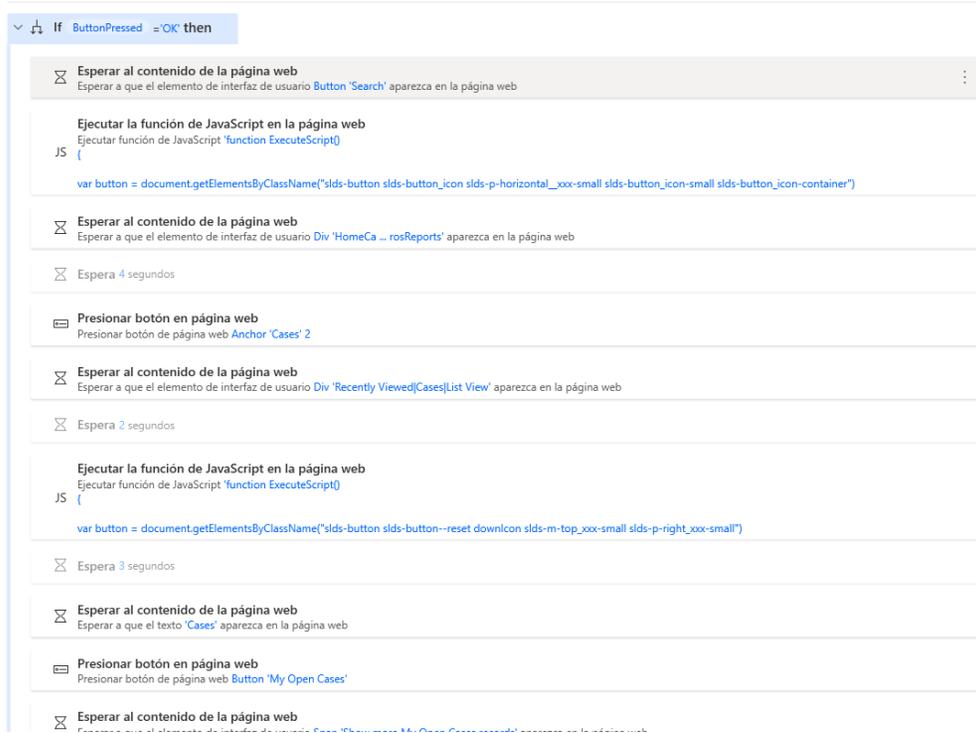
Nota: Por temas de información y datos confidenciales del usuario de la plataforma *salesforce*, esta información no se puede hacer visible.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 39 de 50

La segunda parte verifica que la macro se encuentre en la página principal del *Salesforce*, como se muestra en la figura 7 y empieza a ejecutar acciones para dirigirnos a la página donde se va a extraer la información, es decir, el caso y la información de este.

Figura 8

Muestra del desarrollo inicial de la macro



```

If ButtonPressed = 'OK' then
  Esperar al contenido de la página web
  Esperar a que el elemento de interfaz de usuario Button 'Search' aparezca en la página web
  Ejecutar la función de JavaScript en la página web
  Ejecutar función de JavaScript 'function ExecuteScript()
  JS
  {
  var button = document.getElementsByClassName("slds-button slds-button_icon slds-p-horizontal_XXX-small slds-button_icon-small slds-button_icon-container")
  Esperar al contenido de la página web
  Esperar a que el elemento de interfaz de usuario Div 'HomeCa ... rosReports' aparezca en la página web
  Espera 4 segundos
  Presionar botón en página web
  Presionar botón de página web Anchor 'Cases' 2
  Esperar al contenido de la página web
  Esperar a que el elemento de interfaz de usuario Div 'Recently ViewedCasesList View' aparezca en la página web
  Espera 2 segundos
  Ejecutar la función de JavaScript en la página web
  Ejecutar función de JavaScript 'function ExecuteScript()
  JS
  {
  var button = document.getElementsByClassName("slds-button slds-button--reset downIcon slds-m-top_XXX-small slds-p-right_XXX-small")
  Espera 3 segundos
  Esperar al contenido de la página web
  Esperar a que el texto 'Cases' aparezca en la página web
  Presionar botón en página web
  Presionar botón de página web Button 'My Open Cases'
  Esperar al contenido de la página web
  Esperar a que el elemento de interfaz de usuario Case 'My Open Cases' aparezca en la página web
  
```

Fuente: elaboración propia (2023)

En esta parte del flujo, que se detalla en la anterior figura 8, usaremos información antes capturada con el flujo anterior, el ciclo empezara a recorrer cada uno de esos ítems o casos de la bandeja seleccionándolos y abriendo la información pertinente de cada uno de ellos.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 40 de 50

Desarrollo de un proceso de seguimiento y cierre prioritario de los casos gestionados por el equipo de ar ubicado en pune, india

Figura 9

Implementación de la macro para fijar alertas que permitan el seguimiento al proyecto

For each CurrentItem in DataFromWebPage

- 
Obtener la primera fila libre de la columna de la hoja de cálculo de Excel
 Obtener la primera fila libre en la columna 1 en la hoja de cálculo activa del documento de Excel en la instancia `ExcellInstance`
- (x) **Establecer variable**
 Asignar a la variable `NewVar` el valor `CurrentItem [3]`
- Ejecutar la función de JavaScript en la página web**
 Ejecutar función de JavaScript `'function ExecuteScript()`

```
JS
{
  var table = document.getElementsByTagName("table")[0]
```
- 
 Espera 2 segundos
- 
 Esperar al contenido de la página web
 Esperar a que el texto `NewVar` aparezca en la página web
- 
 Espera 3 segundos
- 
Presionar botón en página web
 Presionar botón de página web `Anchor 'CASE INFO'`
- 
 Espera 4 segundos
- Ejecutar la función de JavaScript en la página web**
 Ejecutar función de JavaScript `'function ExecuteScript()`

```
JS
{
  var result = $('div[data-target-selection-name="sfdc:RecordField.Case.Description"]').getElementsByTagName("div").item(0).getElementsByTagName("div").item(1).getElementsByTagName("span").item(0).getElementsByTagName("span").item(0).innerText
```
- 
Extraer datos de página web
 Extraer un valor único usando la paginación de varias páginas web y almacenarlo en `AttributeValue`
- 
Obtener detalles del elemento en la página web
 Obtener atributo `'Own Text'` del elemento `Span 'The Customer ... the situation.'` en la página web y almacenarlo en `AttributeValue`
- 
Escribir en la hoja de cálculo de Excel
 Escribir el valor `NewVar` en la celda de la columna 1 y la fila `FirstFreeRowOnColumn` de la instancia de Excel `ExcellInstance`
- 
Escribir en la hoja de cálculo de Excel
 Escribir el valor `CurrentItem [5]` en la celda de la columna 2 y la fila `FirstFreeRowOnColumn` de la instancia de Excel `ExcellInstance`

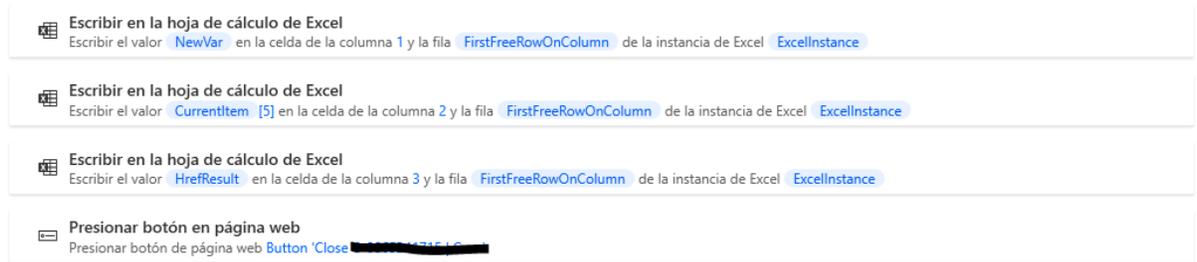
Fuente: elaboración propia (2023)

En la figura 9, se visualiza las funciones que se pueden llevar a cabo con la macro que se planificó con ayuda del equipo de sistemas.

La última parte del flujo escribirá la información en una hoja de Excel como se muestra a continuación:

Figura 10

Opciones de la macro que llevarían a cabo las alertas



Fuente: elaboración propia (2023)

Nota: Por temas de información y datos confidenciales del usuario de la plataforma *salesforce*, esta información no se puede hacer visible.

Figura 11

Creación y fijación de las alertas para el proceso de seguimiento

Case Number	Priority	Case Instructions
a55a55aa5	Urgent	The client.....
a66a66aa6	Urgent	The client.....

Fuente: elaboración propia (2023)

Luego de obtener los resultados de la macro, la alerta que se genera será que en la opción de “*priority*” (ver figura 11) aparecerá un “*Done by Pune*”.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 42 de 50

Después de la capacitación del uso de esta macro, se reasignarán las tareas para que el equipo de AR España y Portugal siga llevando un proceso de seguimiento de forma activa y eficiente, esto será a principios de noviembre donde tres personas se encargarán de usar la macro en el proceso diario de la gestión de la bandeja del *salesforce* y otras tres serán quienes realicen el seguimiento y reporten el proceso ejecución de la macro, así como su eficiencia y opciones de mejora.

4. CONCLUSIONES

Los aprendizajes alcanzados después de la realización de este plan de mejoramiento fueron tener una visión más profunda sobre la compañía UPS y como esta se ha posicionado en el mercado de manera competitiva gracias a su constante innovación y desarrollo y como transmite esto a todos los procesos, así como el gran alcance que tenemos como área de AR y las múltiples tareas que podemos gestionar de manera óptima si hacemos uso correcto de las nuevas tecnologías, también me permitió comprender como funcionan las nuevas herramientas dentro de una empresa y como estas potencializan los procesos, permitiendo que un proceso, por muy pequeño que sea, pueda impulsar a otro y mejorarlo.

Los resultados de este plan de mejoramiento fueron los esperados por el equipo de AR España y Portugal, gracias a la ayuda de Mateo Gómez Henao, ingeniero de sistemas de la empresa, quien nos ayudó a tener una visión más clara de que era lo que necesitábamos y nos ayudó a aterrizar este plan de mejoramiento en ideas concretas y efectivas que permitan la mejora de los procesos del equipo.

El valor agregado de este plan de mejoramiento es que tiene mucho potencial y puede implementarse incluso en los otros equipos de AR como AR Canadá, USA y LATAM, permitiendo que se mejore la gestión del proceso de los casos en todos los equipos de AR, siendo AR Es&Pt una prueba piloto de la eficiencia de este proyecto.

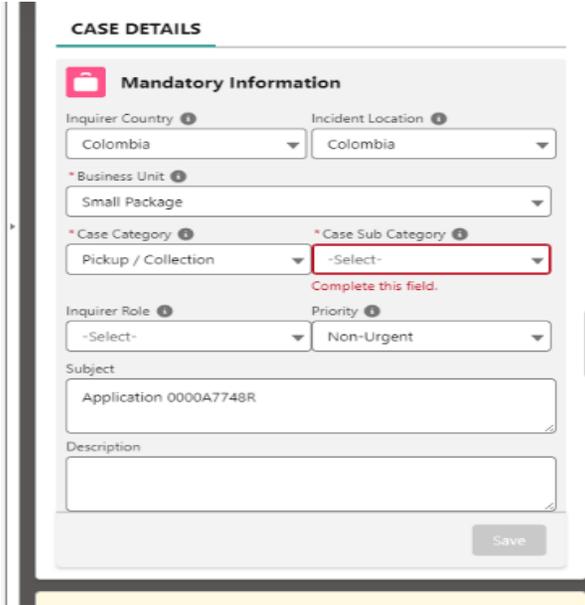
	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 43 de 50

5. RECOMENDACIONES

En el transcurso del desarrollo de este proyecto, pude identificar otras acciones de mejora en los procesos que como equipo llevamos a cabo, uno fue la ejecución de los cheques, ya que desde el 2022 este proceso se viene haciendo de forma manual, generando retrasos y un margen de error bastante amplio, pues se deben ingresar de forma manual las facturas de los cheques al sistema, cuando en ocasiones hay cheques con más de 10 facturas, otro proceso que identifiqué como un retardante a la hora de gestionar los casos es que para poder cerrarlos, es necesario llenar el “*mandatory information*”, si no se llena, no se cierra el caso, y para esto hay que llevar a cabo un proceso de “asignación de caso”, entonces, para los casos informativos que se cierran en menos de 3 minutos, hay que hacer toda esa gestión, haciendo que en ocasiones, un caso que se puede cerrar de forma inmediata, pueda tardar hasta 6 minutos, por lo que sería un proceso con bastante potencial para utilizar la automatización del llenado de este *mandatory information* (ver figura 12) para que no se retrase el cierre de casos que en ocasiones es inmediato.

Figura 12

Visualización de la tabla del mandatory information



Fuente: elaboración propia (2023)

Por otro lado, me parece que este proyecto merece tener una continuidad y apoyo para que pueda implementarse en otras áreas como *Billing* que también manejan casos en la plataforma del *Salesforce* y que de esta manera desde la Institución Universitaria de Envigado podamos dejar un legado en una compañía tan competente como lo es UPS, ayudando a la mejora y cumplimiento óptimo de los procesos internos de esta.

6. TABLA DE FIGURAS

Figura 1	14
Figura 2	34
Figura 3	35
Figura 4	35
Figura 5	36
Figura 6	37
Figura 7	38
Figura 8	39
Figura 9	40
Figura 10	41

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 45 de 50

Figura 11	41
Figura 12	43

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amazon. (2020). *Machine Learning on AWS*. Amazon Press. <https://aws.amazon.com/es/machine-learning/>

Automatización. (s.f.). Obtenido de Definición de: <https://definicion.de/automatizacion/>

Bohnhoff, T. (2020). *The right platform for your machine learning ambition? Microsoft Azure AI Rhombus* UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA. (n.d.).
<https://www.ulacit.ac.cr/wp-content/uploads/Revista-Rhombus-enero-junio-2022.pdf#page=47>

Clarcacat. (s.f.). *Significado de Salesforce*. Obtenido de Clarcacat: <https://www.clarcacat.com/salesforce-que-es/>

Cordero Guzmán, D. M., Chacón, E., Sañay, I., & Criollo Delgado, D. J. (2016). modelo de procesos para la automatización del área de producción en el sector de la industria cementera pública del ecuador (mpic). *Ingenius*, 16, 51.
<https://doi.org/10.17163/ings.n16.2016.07>

De La Cruz, J. (Tesis para optar a el Grado Academico de Maestra en Gestión Pública). Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima, 2016. Universidad Cersar Vallejo, Lima, Perú.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 46 de 50

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12950/De%20La%20Cruz_VJM.pdf?sequence=1

Española, R. A. (2022). *Definición de oportuno*. Obtenido de Diccionario de la lengua española:

<https://dle.rae.es/oportuno>

Española, R. A. (s.f.). *Eficiencia*. Obtenido de Diccionario de la lengua española:

<https://dle.rae.es/eficiencia>

Española, R. A. (2022). Definición de oportuno. Obtenido de Diccionario de la lengua española:

<https://dle.rae.es/oportuno>

Esquivel, A., León, R., & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. Retos de la Dirección, 11(2)

[rdi05217.pdf \(sld. http://sld.scielo.org/sld/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf\)](http://sld.scielo.org/sld/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf)

Forbes. (2020). Is AI A Job Killer Or Job Creator? US: Forbes Media LLC [Is AI A Job Killer Or Job Creator? \(forbes.com\)](https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/05/19/the-future-of-accounting-how-will-digital-transformation-impact-accountants/?sh=6bb351a953fb)

Higgins, M. (19 de Mayo de 2021). *The Future Of Accounting: How Will Digital Transformation Impact Accountants?* Obtenido de Forbes:

<https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/05/19/the-future-of-accounting-how-will-digital-transformation-impact-accountants/?sh=6bb351a953fb>

Importancia del tracking en logística. (s.f.). Obtenido de Prolifret: <https://ejemplos.net/que-significa-tracking/>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 47 de 50

imsalud. (25 de enero de 2019). *imsalud*. Obtenido de ABC Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales: <https://www.imsalud.gov.co/web/sin-categoria/abc-ley-1581-de-2012-proteccion-de-datos-personales/>

INCP. (2020). La IA y la automatización:nuevas perspectivas para los contadores. Obtenido de INCP: <https://incp.org.co/la-ia-y-la-automatizacion-nuevas-perspectivas-para-los-contadores/>

LEY 581 DE 2012. (2014). Suin-Juriscol.gov.co. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1684507>

McKinsey & company. (abril de 2019). *Travel, Transport & Logistics Practice*. Obtenido de Automation in logistics: <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Travel%20Transport%20and%20Logistics/Our%20Insights/Automation%20in%20logistics%20Big%20opportunity%20bigger%20uncertainty/Automation-in-logistics-Big-opportunity-bigger-uncertainty-vF.pdf>

Mundo, B. N. (11 de Octubre de 2019). *Las 10 empresas que han transformado la forma de hacer negocios en la última década*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49964051>

Microsoft. (2019). Kotak Mahindra AMC Transforms Customer Service Management and Workforce Productivity with Microsoft AI and Dynamics 365. Microsoft Press. [https://learn.microsoft.com/es-es/previous-versions/bb545450\(v=msdn.10\)?redirectedfrom=MSDN](https://learn.microsoft.com/es-es/previous-versions/bb545450(v=msdn.10)?redirectedfrom=MSDN)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 48 de 50

Pune. (s.f.). Obtenido de Educalingo: PUNE - Definición y sinónimos de Pune en el diccionario inglés (educalingo.com)

Qué significa tracking. (s.f.). Obtenido de Ejemplo de: <https://ejemplos.net/que-significa-tracking/>
¿que son las cuentas por cobrar? (s.f.). Obtenido de intuit quickbooks: <https://quickbooks.intuit.com/global/es-es/glosario/cuentas-por-cobrar/>

Quiroa, M. (29 de Enero de 2020). *Remesa.* Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/remesa.html>

Remesa. (2020, January 29). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/remesa.html>

Robots, D. (23 de Mayo de 2023). *Coca-Cola: Automatización de procesos RPA con éxito.* Obtenido de Digital Robots : <https://www.digital-robots.com/noticias/caso-de-exito-rpa-de-coca-cola>

Rodriguez, M. (2005). El Metodo MR. Maximizacion de Resultados PDF | PDF. Scribd. <https://es.scribd.com/doc/313502241/4-El-metodo-MR-Maximizacion-de-resultados-pdf>

Sanjuán, F. J. (01 de Marzo de 2020). *Cuentas por cobrar.* Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>

Santos, R. (enero de 2018). *United Parcel Services.* Obtenido de https://run.unl.pt/bitstream/10362/35452/1/Santos_2018.pdf

Significado cuentas por cobrar. (s.f.). Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 49 de 50

Un día dentro de la gran obsesión de Amazon. (07 de Junio de 2020). Obtenido de El confidencial: https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2022-06-07/robotizacion-amazon-humanos-bcn1_3435862/

Unidas, N. (2018). *La automatización en el sector de los servicios offshore.* Obtenido de Cepal.org: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44365/S1801147_es.pdf

UPS. (2012). *POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.* Obtenido de UPS.com: https://www.ups.com/assets/resources/webcontent/es_AR/POLITICA_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES_UPS.pdf

UPS. (28 de Julio de 2022). *A look at UPS's Sustainability Action Plan.* Obtenido de About.ups.com: <https://about.ups.com/us/en/our-impact/sustainability/sustainable-services/esg-action-plan-.html>

UPS. (01 de marzo de 2022). *UPS anuncia la reestructuración de la organización.* Obtenido de About.UPS.com: <https://about.ups.com/es/es/newsroom/press-releases/people-led/ups-announces-organizational-realignment.html>

Walch, K. (2019, November 24). *Is AI A Job Killer Or Job Creator?* Forbes. <https://www.forbes.com/sites/cognitiveworld/2019/11/24/is-ai-a-job-killer-or-job-creator/?sh=1caa6c3e37e8>

Web, A. (2023). *La IA y la automatización: nuevas perspectivas para los contadores – Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia.* Incp.org.co. <https://incp.org.co/la-ia-y-la-automatizacion-nuevas-perspectivas-para-los-contadores/>

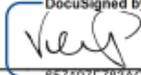
 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 50 de 50

Ms Salomé Muriel C.

Firma del estudiante: _____

Jan Esteban Moreno Hernandez.

Firma del asesor

DocuSigned by:

657197F783AC492...
Victor Manuel Londono Parra

Firma del jefe en el Centro de Práctica: _____