

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 26

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

Nombre del estudiante	Juan Pablo Valencia Oyuela
Programa académico	Administración de Negocios Internacionales
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	TELEPERFORMANCE S.A.S.
NIT.	9003238537
Dirección	CALLE 26 N 92 32 EDIFICIO B PISO 2
Teléfono	(57)14049080
Dependencia o Área	Amynta Group
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Vivian Alexandra Rivera Gordillo
Cargo	Supervisor
Labor que desempeña el estudiante	Atender llamadas de clientes para iniciar solicitudes de reclamaciones a la aseguradora, brindar información general sobre el estado de sus solicitudes, enviar términos y condiciones de los planes de protección
Nombre del asesor de práctica	María Elena Jaramillo M.
Fecha de inicio de la práctica	11 de Marzo 2021
Fecha de finalización de la práctica	Vinculado a la empresa – Contrato indefinido

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 26

Contenido

	Pág.
1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA	5
1.1. Centro de práctica.	5
1.2. Objetivo de la práctica empresarial.	6
1.3. Funciones.	6
1.4. Justificación de la práctica empresarial.	7
1.5. Equipo de trabajo.	7
2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS	7
2.1. Título de la propuesta.	7
2.2. Planteamiento del problema.	7
2.3. Justificación.	7
2.4. Objetivos del proceso.	8
2.5. Diseño Metodológico.	8
2.6. Cronograma de Actividades.	8
2.7. Presupuesto del plan de mejoramiento.	9
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.	9
3.1 MARCO DE REFERENCIA.	9
3.1.1 Antecedentes.	9
3.1.2 Marco teórico.	10
3.1.2.1 Canales de comunicación directos.	10
3.1.2.2. Logística de distribución en las empresas.	12
3.1.2.3 Control de calidad.	13
3.1.3 Marco conceptual.	14
3.1.3.1 Kit de herramientas para el teletrabajo.	14
3.1.3.2 Elaboración de un plan de gestión estratégica.	16
3.1.3.3 Indicadores de efectividad y eficacia.	16
3.1.4 Marco legal.	18
3.2 Desarrollo y logro de objetivos.	18
3.2.1 Mecanismo que utiliza la empresa actualmente para el manejo de la logística asociada a la entrega de equipos para el teletrabajo.	19
3.2.2 Plan para el control de calidad destinado a los equipos de teletrabajo.	20
3.2.3 Proceso basado en un canal de comunicación directo entre la empresa y el empleado que recibe el equipo.	21
4. CONCLUSIONES.	
5. RECOMENDACIONES.	
6. REFERENCIAS	

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 26

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: <i>Cronograma de Gantt.</i>	8
Tabla 2: <i>Fórmulas y calificaciones para realizar las evaluaciones del desempeño.</i>	17

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 4 de 26

Lista de gráficos

	Pág.
Gráfico I: <i>Valores institucionales.</i>	5
Gráfico II: <i>Organigrama Teleperformance Colombia.</i>	6
Gráfico III: <i>Medios y canales para la comunicación interna corporativa.</i>	11
Gráfico IV: <i>Gestión de distribución de productos hasta su fase final, consumidor.</i>	12

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 26

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

1.2 Centro de práctica.

Nombre o razón social: Teleperformance S.A.S.

Misión: “En Teleperformance ofrecemos en todo momento una experiencia única para el cliente, resultado de nuestro compromiso y pasión por la excelencia. Así, creamos oportunidades y valor para nuestros empleados, clientes, consumidores, accionistas y la Sociedad en general”

Visión: “Nuestro enfoque único en las personas hace parte del ADN de Teleperformance. Este enfoque es la razón por la nos tomamos en serio la responsabilidad social en nuestra estrategia. Nuestros empleados son la clave para el éxito y estamos comprometidos a ser un gran empleador en nuestro mercado. Con programas que abarcan la participación de los empleados, el bienestar, la diversidad, la inclusión, los derechos humanos, la capacitación y el desarrollo; así como la salud y seguridad de nuestros colaboradores.

Como un gran empleador global con más de 300.000 empleados en 80 países, somos participantes activos en ayudar a generar empleo en todo el mundo a través de acciones que incluyen la Iniciativa Global de Aprovisionamiento de Impacto.”

Objetivos institucionales: La empresa no define sus objetivos institucionales, pero plantea sus valores como empresa.

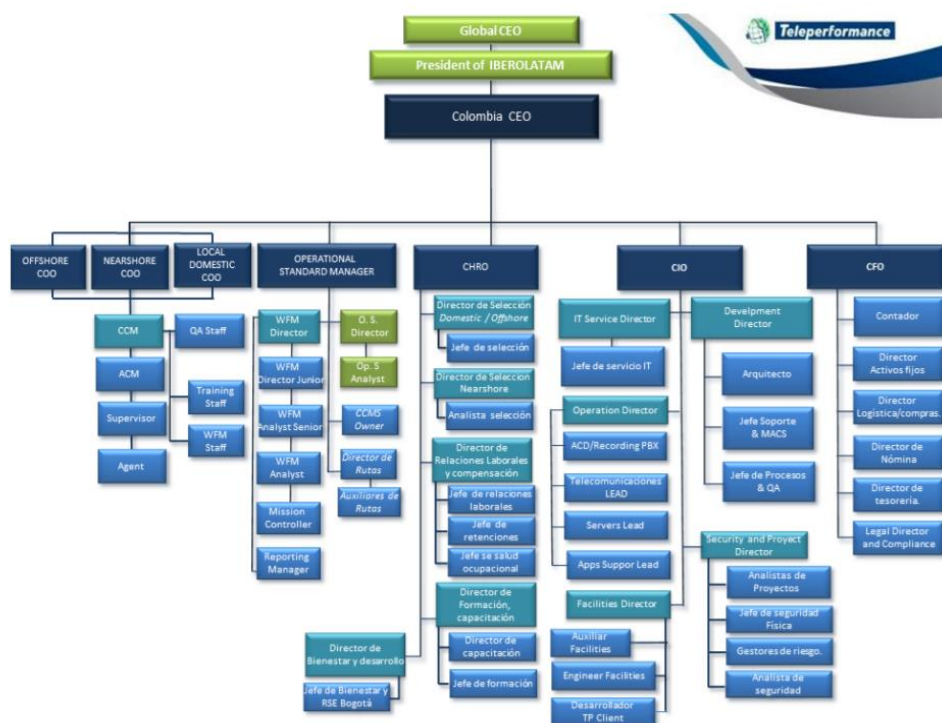
Gráfico I: Valores institucionales.



Fuente: Teleperformance S.A.S.

Estudio organizacional del centro de practica: a continuación se refleja el estudio organizacional de la empresa en el organigrama corporativo:

Gráfico II: *Organigrama Teleperformance Colombia.*



Fuente: Teleperformance S.A.S.

1.3 Objetivo de la práctica empresarial.

- Generar valor agregado a la empresa en los aspectos relacionados con el servicio y la atención a clientes.
- Desarrollar habilidades mediante la aplicación de conocimientos recibidos en el programa Administración de Negocios Internacionales.

1.4 Funciones.

Las funciones propias del cargo y su relación con la práctica profesional son: atención y servicio a clientes o usuarios, gestión de solicitudes asociadas a la parte de seguros, diligenciamiento de formato según el requerimiento del cliente.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 26

1.5 Justificación de la práctica empresarial.

Uno de los aspectos importantes en el rol de las organizaciones actuales, consiste en la buena atención y servicios a los usuarios o cliente; para TELEPERFORMANCE es de gran importancia y se constituye además en parte de su propósito corporativo, la atención integral al cliente a partir de su promesa de valor, basada en la excelencia y el acompañamiento que se le debe dar a sus clientes. A partir de lo anterior es necesario contribuir a la gestión integral de los servicios que se prestan a los usuarios.

1.6 Equipo de trabajo.

No existe un equipo de trabajo propiamente dicho para dar cumplimiento a las actividades programadas para el desarrollo del plan de mejoramiento. El recurso humano que pueda participar es considerado por el jefe inmediato, para aportar información u otro aspecto relevante que implique la intervención de personas de la empresa.

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1 Título de la propuesta.

Estructura del plan logístico que permita aumentar la efectividad en la entrega de equipos corporativos para el teletrabajo en la organización Teleperformance.

2.2 Planteamiento del problema.

Actualmente Teleperformance ha evidenciado fallas en la logística de entrega de equipos corporativos a los trabajadores que son contratados para laborar desde el hogar, esto conlleva a sobrecostos por reprocesos que se ocasionan al enviar equipos que llegan incompletos o dañados y tienen que ser recogidos y enviados de vuelta, al igual que equipos que son despachados a direcciones equivocadas al no haber una comunicación directa con el trabajador al cual se le va a entregar el equipo; lo anteriormente expresado genera retrasos en las fechas de entrega y por ende retrasando las operaciones de los trabajadores.

2.3 Justificación.

Con el gran impacto que se ha vivido a nivel mundial con la pandemia del COVID 19, las empresas se han visto obligadas a implementar medidas alternas como el teletrabajo, garantizando el volumen de empleo y cuidando la salud de sus colaboradores; por lo cual es de

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO Ciencia , educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 8 de 26

gran importancia la implementación de una logística de entrega eficiente que tendría como base el control de calidad de los equipos que serán entregados a los empleados para desarrollar sus funciones dentro de la organización.

2.4 Objetivos del proceso.

Objetivo General.

- Estructurar el plan logístico que permita aumentar la efectividad en la entrega de equipos corporativos para el teletrabajo en la organización Teleperformance.

Objetivos Específicos.

- Conocer el mecanismo que utiliza la empresa actualmente para manejo de la logística asociada a la entrega de equipos para el teletrabajo.
- Diseñar el plan para el control de calidad destinado a los equipos de teletrabajo.
- Establecer un proceso basado en un canal de comunicación directa entre la empresa y el empleado al cual se le hará entrega del equipo.

2.5 Diseño Metodológico.

La metodología del plan de mejoramiento está basada en la técnica de recolección de información cualitativa, debido a que se acuden a opiniones y experiencias de parte del personal de la empresa, con respecto a las fuentes de información se consideran secundarias, ya que se acude a documentos empresariales, información de redes o páginas virtuales.

2.6 Cronograma de Actividades.

Tabla 1: *Cronograma de Gantt.*

Actividad del proceso	Año: 2021 - meses		
	Marzo	Abril	Mayo
Asistencia a asesorías y avances de informes.			
Mecanismo que utiliza la empresa actualmente para el manejo de la logística asociada a la entrega de equipos para el teletrabajo.			

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 26

Plan para el control de calidad destinado a los equipos de teletrabajo.			
Proceso basado en un canal de comunicación directa entre la empresa y el empleado al cual se le hará entrega del equipo.			
Presentación del plan de mejoramiento.			

Fuente: Propia.

2.7 Presupuesto del plan de mejoramiento.

El plan de mejoramiento no cuenta con un presupuesto definido ya que se podrá realizar por medio de herramientas tecnológicas que la empresa dispone.

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.1 MARCO DE REFERENCIA.

3.1.1 Antecedentes.

El desarrollo de nuevas modalidades para desempeñar las diferentes actividades que llevan a cabo las compañías, acoplar su vida a esta pandemia y así no parar. El teletrabajo ha sido pieza fundamental en esta coyuntura, con el fin de cuidar la vida de sus colaboradores en esta emergencia sanitaria, con esto, la distribución de los equipos que ayudarán a cada empleado a realizar sus tareas, no solo hablamos de computadores, también impresoras, teléfonos y sus diferentes líneas.

La logística de distribución, los canales de comunicación y el control de calidad son esas variables que se manejan en este trabajo, son de vital importancia para la realización de lo dicho anteriormente, ya que cada compañía debe contar una herramienta de control que permita la distribución de los equipos, contar con óptimas condiciones que no difieran con el desarrollo de las actividades de los empleados desde su residencia.

El trabajo escrito “PLAN DE LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN PARA LA EMPRESA LAS 3 SSS LTDA” desarrollado por Alexis Rodrigo Díaz Quiroz y Andrés Fernando Sánchez, en el año 2013 en la ciudad de Bogotá, que por objetivo general tiene: “Desarrollar el plan de logística de distribución para la Distribuidora Las 3 SSS Ltda., incrementando los niveles de satisfacción del portafolio de clientes de la organización.”; aquí podemos asociar variables, ya

que en ambos estudios se utiliza principalmente la logística de distribución. “El tipo de estudio que se utilizó en la presente investigación fue el descriptivo, que es aquel que procura brindar una buena percepción del funcionamiento de un fenómeno y de las maneras en que se comportan los factores o elementos que lo componen. Los estudios descriptivos llegan finalmente a conclusiones generales construidas por medio de abstracciones, que dan cuenta de los hechos observados.” (Alexis, 2013). Como conclusiones ellos plantean lo siguiente: “...es por ello que la Distribuidora Las 3 SSS, al implementar el plan logístico de distribución, incrementó su productividad, con miras a ampliar su clientela y posicionar la empresa a nivel nacional, ya que de continuar con la operación empírica que se realizaba, la empresa estaba destinada a la quiebra. De otra parte, el plan logístico de distribución, va a servir de modelo para pequeñas empresas que se encuentren en situación similar.” demostrando que un plan logístico de distribución es indispensable para la efectividad de una compañía, evitando pérdidas monetarias y de tiempo.

Un segundo trabajo se denomina “Propuesta para la mejora del proceso logístico de transporte y entrega de los productos comercializados por la compañía CCENECA COMERCIAL LTDA.” se trata de un estudio factible, donde se plantea la problemática de esta compañía y su área de distribución de productos, con el fin de reducir costos y pérdidas a esta; en este definen sus conclusiones así: “Con el desarrollo de las propuestas detalladas en este estudio, se permitirá optimizar el eslabón de la gestión de transporte de la cadena de abastecimiento, disminuyendo las pérdidas económicas de la compañía CCENECA COMERCIAL LTDA, en aproximadamente un 50%, pues se están mitigando las causas principales de incumplimiento y devolución, elaborando y diligenciando continuamente, los indicadores de gestión de transporte de la cadena de abastecimiento de la compañía. Se establecerán parámetros de medición de los factores claves, en la gestión de transporte, lo que contribuirá a una mejora continua en dicho proceso y una disminución de al menos el 20% de las pérdidas económicas para la empresa.”

3.1.2 Marco teórico.

3.1.2.1 Canales de comunicación directos. Con la pandemia hemos comprobado aún más la importancia de la comunicación, según la EAE School Business:

“Existen muchos medios y canales para la comunicación interna, ya sean escritos, orales o tecnológicos. Elegir los canales que mejor se adapten a las necesidades de la empresa, su potencial económico o el volumen de personal a gestionar, es un trabajo que debe hacerse con sentido; los canales escritos son los más tradicionales, pero no por ello tienen que ser los menos efectivos”.

La realización de encuestas anónimas entre los trabajadores, el buzón de sugerencias o los comunicados tipo "normativas internas", son algunos ejemplos de canales escritos; por otro lado, los canales orales, como las reuniones, ya sean personales o grupales, son sin duda obligatorios y casi involuntarios. Mantener un contacto físico, visual y/o auditivo entre los diferentes interlocutores dentro de la empresa garantizará las relaciones humanas.

Los canales tecnológicos, abren nuevas posibilidades a la comunicación interna. Este tipo de canales es seguramente el grupo más amplio, incluyendo: la intranet, el blog interno, el email, el chat interno, las videollamadas, las redes sociales corporativas y un largo etcétera.” (p.3)

Grafico III: *Medios y canales para la comunicación interna corporativa.*





Fuentes: Penalba, Francisco (26 de junio de 2012). Comunicación interna empresarial: Los canales de comunicación [Blog]. miresolucion.es: mirelasolucion.es

3.1.2.2. Logística de distribución en las empresas. La logística nació paralela a la industria militar en la década de los 50 's. La estructura militar, desde comienzos, se ha caracterizado por esquemas rígidos y organizados en sus actividades, que los ha llevado a desempeñar acciones de tipo logístico una década antes de que se empezara a hablar de dicho término para los negocios. Los militares desarrollaron actividades logísticas básicas como el aprovisionamiento, almacenaje, y administración de sus recursos para la guerra (Ballou, 2004). Actualmente, la logística tiene diferentes instituciones que velan por las buenas prácticas en su desarrollo a nivel mundial, entre los que se encuentran el Council Logistics Management Professionals (CSCMP) y la European Logistics Asociation (ELA) que reúnen a los líderes logísticos en cada uno de los continentes (Ocampo; 2009)

Dicho anteriormente, la logística ha venido evolucionado durante años, lo cual hace que consideremos este término en el presente como la coordinación y el control del flujo de bienes y servicios de manera eficiente y eficaz a través de la cadena de abastecimiento, desde el punto de origen hasta el punto de consumo según lo explica (Ballou, 2004); este concepto hizo su aparición hacia el año 1950 cuando se hablaba de una “nueva dirección”. En el año de 1960 empezó a presentarse la literatura de negocios con el título de “distribución física”, que se enfoca en las salidas del sistema logístico. Para entonces Peter Drucker, centró su atención en los retos que implicaba la logística y la distribución, que generalmente consistían en la falta de integración y cooperación de todas las actividades involucradas a lo largo de la cadena de abastecimiento; lo que implicaba un intercambio de información entre los agentes de dicha cadena; en 1965, se enfocaron en el servicio al cliente y el control de inventarios, entrando

estos conceptos a hacer parte de la misma (Coyle, Bardi & Langley, 2002). En el 2003 la CLM corrige la definición proferida para logística de la siguiente manera:

“Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementa y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento hacia adelante y en reversa de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente”.

Grafico IV: *Gestión de distribución de productos hasta su fase final, consumidor.*



Fuente: Universidad militar Nueva Granada.

La logística se ha consolidado como pieza clave que contribuye al posicionamiento estratégico de las empresas. Hoy en día, la agilidad que tienen las compañías para adaptarse, les ayuda a perfilar la oferta según la demanda del producto, además ayuda a lograr tiempos cortos de entrega y ofrecer precios competitivos (Trujillo, 2010).

Suma valor agregado el hecho de que, es de vital importancia la implementación de la logística, ya que busca gestionar estratégicamente la adquisición de bienes, productos finales y también las materias primas, de manera coordinada creando un ecosistema comercial sostenible.

3.1.2.3 Control de calidad. Teniendo en cuenta la gran demanda que surge con el desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción. -El texto del presente apartado está basado en los documentos elaborados por José Simón Martín, Director del IUES, para el máster “Gestión de la Calidad en organizaciones sanitarias y socio sanitarias.

“Como indica el PUC: Los inventarios de activos fijos como parte del control de calidad, son una pieza fundamental de una compañía, por lo cual estos deben ser monitoreados y

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 14 de 26

controlados de todas las maneras posibles, sea físicamente como con la ayuda de un aplicativo – software que la compañía utilice o desee instalar o con la implementación de bases en Excel. En cuanto a las definiciones y conceptos que se tienen con respecto al tema de inventarios, de su manejo a nivel de una organización y como este mismo juega un papel importante en la parte contable, no solo se habla de manejo y almacenamiento de inventarios como concepto de muebles, sillas y demás artículos, sino que también entraron los temas de costos, gastos y depreciaciones”.

Dicho de otra manera, se observó el área administrativa o de logística controlando las compras, ingresos, movimientos y salidas de los activos, al mismo tiempo que se observó el área contable, por conceptos de costos, depreciaciones y demás temas financieros. En relación con lo anterior mencionado, Waller (2017) afirma “El inventario es una medida fundamental de la salud general de la cadena de suministro y de las actividades logísticas” (p.1). donde se evidenció que no solo se trata de un control, sino de un proceso donde se integran todas las operaciones de distribución, abastecimiento y almacenamiento; es una lista de bienes: un recuento en el que aparece información como la descripción del producto, el tipo de unidades de medición, el número de artículos, etc. La implementación de un procedimiento de inventarios de activos fijos ayudaría a las compañías a mejorar sus procesos, optimizando tiempos en los cruces de información entre los inventarios físicos versus los del aplicativo, o las bases en Excel que se utilice y con esto se puede mejorar la veracidad de la información.

3.1.3 Marco conceptual.

3.1.3.1 Kit de herramientas para el teletrabajo. Si se habla de teletrabajo es ilógico no considerar los instrumentos tecnológicos necesarios, estos deben ser utilizados teniendo en cuenta los recursos disponibles que tenga la empresa y las labores que desempeña cada colaborador según su perfil.

Según el Ministerio del Trabajo en alianza con el Departamento Administrativo de la función pública cualquiera que sea la implementación tecnológica realizada para el teletrabajo, resulta importante poder medir y gestionar la misma para mantener su operatividad y asegurar su impacto positivo, recalcando que: esto es posible lograrlo implementando estrategias para la mejora continua del teletrabajo, como por ejemplo los indicadores de servicio que responden a la necesidad de mantener una adecuada atención y respuesta a las necesidades de servicio de los teletrabajadores mediante esquemas de soporte y atención que permitan reparar y mantener operativas las soluciones que le permiten desempeñar sus labores.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 15 de 26

El Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones aporta algunos ejemplos de soluciones tecnológicas requeridas por las organizaciones, dependiendo de sus necesidades y recursos:

Sistema de telefonía:

- Telefonía IP
- Comunicaciones unificadas

Sistema de videoconferencia:

- Audio y video

Virtualización de escritorios:

- Movilidad
- Disponibilidad de la información
- Seguridad

Acceso a base de datos y sistemas de información

- Redes VPN
- Navegadores de internet

Sistemas de tele transparencia

- HD
- Presencia virtual

Software de colaboración

- Seguimiento
- Trabajo colaborativo

Correo electrónico corporativo

- Comunicación bidireccional
- Seguridad

Kit de Herramientas

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 16 de 26

3.1.3.2 Elaboración de un plan de gestión estratégica. Cada proceso debe tener un plan estratégico, para darle un norte, para evitar que exista cruce en la ejecución y decisiones de cada proceso, debe obedecer a unas estrategias encaminadas a funcionamiento de infraestructura, adecuación de infraestructura, manejo gerencial, necesidades que establece oferta y demanda del bien a planear estratégicamente, nuevos bienes, nuevas líneas de bienes, cualificación de personal, tecnología de punta, materia prima de punta y políticas agresivas de mercadeo, publicidad y distribución (Isaza, 2018, p. 167).

Una implantación de un Sistema de Control Interno y un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa pública o privada es de suma importancia para que cada uno de los procesos en las diferentes áreas aporten simultáneamente a la creación de valor del bien o servicio que genera la compañía, es importante evaluar la gestión de los procesos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad y conocer cómo se administran los recursos de la compañía, Isaza (2018) afirma lo siguiente: para hacer el plan estratégico se debe hacer un análisis de información estadística, si la compañía viene funcionando, pero no tiene información estadística, información contable o soportes que le permitan organizar los indicadores, debe el funcionario que está planeando solicitar cualquier información relacionada, a los gerentes de los procesos concomitantes, a compradores, proveedores o a cualquier persona o empresa que le de alguna información necesaria para organizar el dato del año base necesario para continuar la proyección. (Isaza, 2018) (p. 168)

3.1.3.3 Indicadores de efectividad y eficacia. Una empresa con una gestión de calidad debidamente planeada y ejecutada no genera reprocesos en ninguna de sus áreas ya que saben que estas están entrelazadas, lo que significa que, si un proceso de un área tiene inconvenientes, posiblemente las demás áreas se verían afectadas, por lo que es de gran importancia tener indicadores de efectividad y eficacia, Mejía (1998) aporta lo siguiente:

“Los modelos de evaluación de resultados que suelen aplicarse, generalmente han sido diseñados para la evaluación de la gestión en áreas de utilidad, o sea, las que cumplen funciones de administración de productos, atención de clientes y generación de ingresos. Pero, es frecuente no disponer de buenas herramientas con relación a las demás áreas de la empresa”. (p. 1).

En su teoría de gerencia moderna, Mejía (1998) afirma que “los indicadores de efectividad y eficacia son susceptibles de ser utilizados para todo tipo de áreas de organización, independientemente del carácter de su actividad, es decir, sean labores comerciales, intelectuales, de producción, de control, etc.” (p. 2) haciendo referencia a uno de los más grandes retos que tienen las organizaciones en la actualidad; adicionalmente, define los conceptos a tener en cuenta para la medición del desempeño:

- **Eficacia:** Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.
- **Eficiencia:** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.
- **Efectividad:** Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

En cualquier área de organización siempre será posible definir un resultado esperado (expresado como una meta, una cantidad, una variación, un porcentaje, etc.), un costo estimado y un tiempo especificado para llevar a cabo la labor que se propone como meta o tarea. Pues bien, la combinación de esos elementos, o sea, el resultado, el costo y el tiempo, permiten medir objetivamente el grado de efectividad y eficacia de un área de organización, y hacer comparaciones entre áreas aún disímiles en el contenido de la labor. (Mejía, 1998, p. 2).

Tabla 2: *Fórmulas y calificaciones para realizar las evaluaciones del desempeño.* Donde R = Resultado, E = Esperado, C = Costo, A = Alcanzado, T = Tiempo

EFICACIA			EFICIENCIA			EFFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN EFFECTIVIDAD	
RA / RE			$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$			$\frac{((\text{Puntaje eficacia} * \text{Puntaje eficiencia}) / 2)}{\text{Máximo puntaje}}$		
RANGOS	CALIFICACIÓN	PUNTOS	RANGOS	CALIFICACIÓN	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje (%)	RANGOS	CALIFICACIÓN
0 – 20%	Ineficaz	0	0< - <80%	Ineficiente	1		0< - <80%	Inefectivo
21 – 40%		1						
41 – 60%		2						
61 – 80%		3						
81 – 90%	Moderadamente Eficaz	4	80< - <100	Moderadamente Eficiente	3		80< - <100	Moderadamente Efectivo
>91%	Muy eficaz	5	= 100	Muy eficiente	5	= 100	Muy efectivo	
Nota : máximo puntaje = 5.								

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 18 de 26

3.1.4 Marco legal.

- DECRETO 596 DE 2013 (diciembre 26) Por el cual se dictan medidas para la aplicación del teletrabajo en organismos y entidades del Distrito Capital

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D.C. En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por los numerales 1° y 3° del artículo 38 del Decreto-Ley 1421 de 1993 CONSIDERANDO Que la Ley 1221 de 2008 estableció normas para promover y regular el teletrabajo y lo definió como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

- DECRETO NÚMERO 0884 DE 2012 Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 8 de la Ley 1221 de 2008

CONSIDERANDO Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Que al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones le corresponde promover el uso, apropiación y masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como, impulsar la cultura del teletrabajo en el país.

Que el teletrabajo producto del gran avance que ha tenido la tecnología de la información y las comunicaciones, implica una nueva forma de organización para las empresas privadas y entidades públicas y por consiguiente de la administración de los recursos físicos, humanos y tecnológicos, en tanto no es necesaria la presencia física del trabajador en el local del empleador.

Que, para garantizar la igualdad laboral de los teletrabajadores frente a los demás trabajadores del sector privado y público, es necesario regular las condiciones laborales especiales que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 19 de 26

3.2 Desarrollo y logro de objetivos.

3.2.1 Mecanismo que utiliza la empresa actualmente para el manejo de la logística asociada a la entrega de equipos para el teletrabajo.

Actualmente Teleperformance cuenta con un gran número de colaboradores vinculados con un contrato de teletrabajo, debido a la situación actual del país por la pandemia del Covid-19 la empresa considera que este es un método de trabajo que va a seguir creciendo con el paso del tiempo, razón por la que se ha implementado un mecanismo que le permite a la empresa realizar la entrega de los equipos corporativos a sus colaboradores que van a laborar desde casa, debido al gran volumen de equipos que deben ser entregados, Teleperformance ha presenciado errores en el proceso de entrega lo que afecta el normal desarrollo de las actividades laborales.

A continuación, se explica el proceso que actualmente utiliza la empresa para la entrega de los equipos para el teletrabajo.

Etapas del proceso de envío:

- Evaluación de inventario de equipos: Se tiene una contabilidad de los equipos disponibles que pueden ser entregados a los colaboradores que van a realizar teletrabajo, si la ciudad en la que labora el trabajador no cuenta con inventario disponible, los equipos deben ser enviados desde la capital.
- Selección de equipos y herramientas: Las herramientas que necesita el trabajador son escogidas y clasificadas para empacarlas y posteriormente realizar el envío, aquí se incluye: CPU, monitor, teclado, mouse, cámara, diadema, cable de red y cables de energía. Esto va envuelto en un papel protector junto con un plástico de burbujas para amortiguar los artículos y que se protejan durante todo el trayecto.
- Recolección de datos del colaborador: La persona encargada de la contratación de los nuevos empleados recoge la información de residencia de cada uno y esta es entregada al departamento de recursos humanos donde la persona encargada de realizar los despachos asigna a cada trabajador un paquete con los equipos.
- Envío de equipos: los paquetes son enviados por medio de la compañía Interrapidísimo que se encarga de generar las rutas de entrega y la logística de distribución según sus procesos internos.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 26

- Seguimiento de equipos: el estado de los paquetes puede ser consultado en línea por la persona encargada de la contratación de los nuevos empleados mediante un número de tracking que permite identificar en donde se encuentran los equipos.

Dado a que en estos momentos la empresa se encuentra asignando equipos de teletrabajo a un gran número de empleados, si no se tiene un plan logístico definido los equipos pueden ser enviados en mal estado o con partes incompletas, esto ha afectado el normal desarrollo de algunos trabajadores y ha retrasado el ingreso a las operaciones, es necesario expresar que el plan logístico que actualmente utiliza Teleperformance tiene una gran oportunidad de optimización del proceso, mediante la implementación de un control de calidad estructurado y un canal de comunicación directo entre la persona que realiza el envío y el empleado que lo recibe, esto ayudará a eliminar los sobrecostos por errores en las entregas y garantizará el ingreso del colaborador a las operaciones en la fecha estipulada.

3.2.2 Plan para el control de calidad destinado a los equipos de teletrabajo.

El objetivo principal del plan de control de calidad es asegurar que los equipos destinados al teletrabajo cumplan con los requisitos necesarios para que los trabajadores puedan desempeñar sus labores en los tiempos estipulados, este plan nos ayudará a identificar las causas que dan lugar a problemas de calidad y procedimientos que deben ser corregidos o establecidos para su buen desempeño; la correcta implementación del control de calidad es una pieza fundamental para lograr el buen desarrollo de cualquier actividad empresarial, garantizando una buena ejecución de lo planeado, manteniendo un orden y logrando así mayor efectividad.

La debida auditoría de los equipos corporativos destinados a los empleados que desempeñan Teletrabajo es vital, ya que de su óptimo funcionamiento dependerá la realización de sus actividades diarias y así mismo, aumenta el desempeño de la organización.

Para gestionar la calidad de los equipos destinados a los colaboradores que desempeñarán Teletrabajo, podemos tener las siguientes bases:

- Disponibilidad del inventario de equipos: este es el primer paso para determinar cuántos colaboradores puede contratar la empresa en el momento; el inventario de equipos debe ser monitoreado y controlado utilizando simultáneamente recursos físicos y electrónicos como bases de datos en Excel.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 21 de 26

- Evaluación y selección de los equipos que serán entregados: Todas las herramientas que son seleccionadas para ser empacadas deben ser testeadas para garantizar su óptimo funcionamiento, en esta etapa del proceso es necesario actualizar el software del equipo y descargar las aplicaciones que necesitará el colaborador para desempeñar sus funciones, al igual que pruebas físicas para validar el estado de las herramientas; este control se puede llevar a cabo utilizando check lists de calidad.

- Confirmación de direcciones de residencia: Antes de realizar el envío de los equipos se debe mandar un correo de verificación de la información residencial a cada uno de los colaboradores que esperan recibir un equipo corporativo, con el objetivo de estar seguros que los paquetes van a ser enviados a la dirección correcta y evitar retrasos, reprocesos y sobrecostos por parte de la empresa; este control se puede realizar por medio del correo electrónico registrado en la información personal del empleado que tiene el departamento de recursos humanos.

- Envío y seguimiento de equipos: Cuando el paquete se encuentra en ruta de entrega el colaborador que va a recibir el equipo debería conocer el estado del envío consultando en línea con el número de tracking que se genera al despachar el paquete, este debe ser recibido después de confirmar la dirección de residencia por medio del mismo correo electrónico.

La ventaja de llevar un plan de control de calidad estructurado a los envíos de equipos corporativos es la optimización del proceso como tal, ya que no habrá retrasos por equipos incompletos, equipos en mal estado, ni reprocesos al tener que recoger los paquetes enviados a direcciones incorrectas y enviarlos nuevamente, al contrario, tendremos un orden sistematizado; existirá garantías y dará confianza a los empleados de que podrán realizar sus actividades como las tienen estipuladas y en el marco de tiempo.

3.2.3 Proceso basado de un canal de comunicación directo entre la empresa y el empleado que recibe el equipo.

Los canales tecnológicos permiten tener nuevas posibilidades a la comunicación interna en las empresas. Este tipo de canales son seguramente el grupo más amplio que existe actualmente, como por ejemplo: la intranet, el blog interno, el email, el chat interno, las videollamadas, las redes sociales corporativas, etc... la tecnología nos ha facilitado la manera en la que nos comunicamos teniendo en cuenta que es fácil de utilizar, rápido y seguro, es comúnmente uno de los medios de comunicación más utilizados hoy en día por sus múltiples ventajas, tales como el acceso rápido a la información, esta es una herramienta muy valiosa ya que permite tomar mejores decisiones en un menor tiempo, otro aspecto a tener en cuenta es

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 22 de 26

que gracias al internet se facilita la comunicación acortando distancias entre las diferentes áreas de la empresa teniendo un impacto directo en la productividad.

Actualmente Teleperformance utiliza los canales tecnológicos para la recolección de datos en el día a día, desde el proceso de selección el Departamento de Recursos Humanos alimenta sus bases de datos con la información personal de cada uno de sus colaboradores como: nombre completo, teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros, al disponer de la información de los colaboradores que necesitan recibir sus equipos corporativos, la empresa tiene una gran oportunidad de optimizar el proceso de entrega estableciendo un canal de comunicación directo mediante la utilización del correo electrónico, con el propósito de garantizar la veracidad de los datos de sus empleados.

Para establecer un canal de comunicación directo entre el Departamento de Recursos Humanos y el empleado que recibe el equipo se puede considerar el paso a paso de la estrategia que se plantea a continuación, como valor agregado:

- Recopilación de los datos de los empleados: las bases de datos son un gran aliado de las empresas a la hora de realizar tareas de manera eficiente, siendo así se debe tener en cuenta como paso principal para lograr recopilar y verificar la información necesaria para los envíos de los equipos corporativos a los empleados.
- Confirmación de la información residencial: antes de realizar el proceso de envío, el Departamento de Recursos Humanos envía un correo de confirmación a cada uno de los empleados que va a recibir un equipo corporativo, en donde él debe confirmar la exactitud de sus datos de residencia.
- Asignación de paquetes para el proceso de envío: cada paquete con el equipo y las herramientas es etiquetado con la información del empleado al cual fue asignado, para posteriormente entregarlo a la empresa que realizará el proceso de envío.
- Generación de un número de identificación del paquete: cuando la empresa encargada del proceso de distribución recibe el paquete le atribuye un número de identificación (Tracking Number) para que el estado del envío pueda ser consultado en línea, este lo recopila el Departamento de Recursos Humanos en sus bases de datos.
- Seguimiento del paquete: cuando el paquete es entregado a la empresa que realizará el proceso de distribución, el Departamento de Recursos Humanos envía un correo para informar el envío del equipo y proveer el número de tracking para que el colaborador pueda hacer seguimiento consultando en línea el estado del envío.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 26

La ventaja de que el proceso de envío tenga un canal de comunicación directo utilizando medios tecnológicos como el correo electrónico es la facilidad y rapidez con la que se puede garantizar el cumplimiento de un envío exitoso, ahorrando dinero por posibles errores en las entregas y teniendo en cuenta que se llevaría a cabo mediante recursos que actualmente dispone la empresa, por lo que no sería necesario una inversión adicional para ejecutar esta estrategia, esto ayudaría a Teleperformance a que sus colaboradores estén listos para iniciar sus operaciones en el tiempo adecuado y por ende generar mayor productividad.

4. CONCLUSIONES.

- La pandemia COVID 19 sin duda ha cambiado la visión de muchas empresas, la tendencia del trabajo ha sido uno de los factores que cambiaron y la implementación del Teletrabajo fue y sigue siendo un gran reto para las diferentes organizaciones; el constante crecimiento de los Teletrabajadores genera que las empresas desarrollen nuevas estrategias, recursos y servicios orientados a facilitar las tareas diarias de los colaboradores.
- Actualmente la logística debe ser implementada en las diferentes áreas de las empresas ya que es un aspecto básico para ser competitivos en el mercado, la evolución de las TIC es un factor importante en la planeación estratégica de las compañías de Telecomunicaciones pues vivimos en un mundo que cambia constantemente y debemos adaptarnos a las nuevas tendencias, de tal modo que la empresa busque maximizar su rentabilidad siendo más efectivos.
- El plan logístico de distribución de equipos que actualmente utiliza Teleperformance tiene una gran oportunidad de optimización del proceso, mediante la implementación de un control de calidad estructurado y un canal de comunicación directo entre la persona que realiza el envío y el empleado que lo recibe, esto ayudará a eliminar sobrecostos y garantizar el ingreso oportuno a operaciones.
- Llevar un plan de control de calidad estructurado a los envíos de equipos corporativos ayudará a la mejora del proceso como tal, ya que no habrá retrasos por equipos incompletos, equipos en mal estado, ni reprocesos al tener que recoger los paquetes enviados a direcciones incorrectas y enviarlos nuevamente, al contrario, tendremos un orden sistematizado; existirá garantías y dará confianza a los empleados.
- Un canal de comunicación directo a través de medios tecnológicos como el correo electrónico facilita y agiliza el proceso de envío, ahorrando dinero teniendo en cuenta que se

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 24 de 26

llevaría a cabo mediante recursos que actualmente dispone la empresa, por lo que no sería necesario una inversión adicional para ejecutar esta estrategia, esto ayudaría a Teleperformance a que sus colaboradores estén listos para iniciar sus operaciones en el tiempo adecuado y por ende generar mayor productividad.

5. RECOMENDACIONES.

- Realizar una encuesta a los teletrabajadores para determinar las condiciones en las que llegaron sus equipos corporativos, con el objetivo de evaluar los aspectos en los que más se han cometido errores; es oportuno conocer las opiniones de estos, ya que son la primera línea que se ve comprometida.
- Crear un área o departamento encargado de la logística de distribución donde se ejecuten los planes para el envío de los equipos corporativos, logrando de manera más efectiva el debido proceso.
- Implementar un sistema de control de calidad en los equipos que van a ser destinados al teletrabajo, es de vital importancia que los equipos que serán trasladados cuenten con un mínimo de control de calidad para validar su óptimo funcionamiento y que sea el equipo correcto para cada empleado.
- Establecer un proceso de comunicación directo entre la persona que se encarga de realizar el envío del equipo corporativo y el empleado que lo recibe, con esto se facilita la verificación de la información y la ruta, con esto también se logra comprobar si el equipo fue entregado a tiempo.

6. REFERENCIAS

- Anaya, J. (2007). *Logística integral, la gestión operativa de la empresa* (3ª ed.). Madrid: ESIC.
- Asuero, Ana (2013). *6 cosas que no sabías que podías mejorar con una buena comunicación interna*. [Blog/infografía] <https://blog.zyncro.com/tag/comunicacion-corporativa/page/4/>

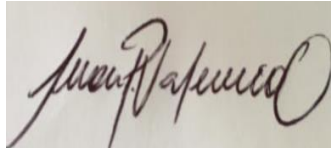
	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 25 de 26

- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (5ª ed.). Monterrey: Pearson
- Casanovas, A. y Cuatrecasa, L. (2011). *Logística integral, lean supply chain management*. Barcelona: PROFIT
- De Navascués, R. y Pau Cos, J. (2001). *Manual de logística integral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gorchels, L. Marien, E. y West, C. (2004). *The manager's guide to distributions channels*. Boston: McGraw Hill.
- Hussein, S. (2014). *Employee Engagement Ideas: Top 11 internal Communication Channels for Today's Workplace* [Blog]. [Employee Engagement Ideas: Top 11 Internal Communication Channels for Today's Workplace](#)
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. 3a. edición.
- Mejia, C. (1998). *Indicadores de Efectividad y Eficacia*. Documentos Planning. http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Teletrabajo*. <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8464.html>
- Ocampo, P. (2009). *Gerencia Logística y global*. Revista EAN. 66. 113-136.
- Penalba, F. (2012). *Comunicación interna empresarial: Los canales de comunicación* [Blog]. miresolucion.es: <http://www.mirelasolucion.es/blog/comunicacion-interna-canales/>

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 26 de 26

- Serra, D. (2005). *La logística empresarial en el nuevo milenio*. Barcelona: Gestión 2000.

Firma del estudiante:




Firma del asesor:

Firma del jefe en el Centro de Práctica:

