

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 1 de 29

Gestión de cobro y recepción de documentos de terceros en Webhelp

Verónica Morales Bohórquez

Institución Universitaria de Envigado

Facultad de ciencias empresariales

Contaduría pública

Angela María López Tirado

2022

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL		Código: F-DO-0021
			Versión: 01
			Página 2 de 29

Contenido

Resumen.....	6
1.ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.....	7
1.1 Centro de práctica.	8
1.1.1 Nombre o razón social: Webhelp Américas.	8
1.1.2 Misión	8
1.1.3 Visión.....	9
1.1.4 Objetivos institucionales:.....	9
1.1.5 Estudio organizacional del Centro de práctica.....	10
1.1.6 Valores corporativos	10
1.2 Objetivo de la práctica empresarial.....	12
1.3 Funciones	12
1.4 Justificación de la práctica empresarial.	13
1.5 Equipo de trabajo.	13
2. Propuesta para la agencia o centro de prácticas.....	14
2.1 Título de la propuesta.....	14
2.2 Planteamiento del problema.....	14
2.3 Justificación.	15
2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).....	16
2.4.1 Objetivo general.....	16
2.4.2 Objetivos específicos	16

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 3 de 29

2.5 Diseño Metodológico.....	16
2.6 Cronograma de Actividades.....	17
2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto).....	20
3. Desarrollo de la propuesta.	20
3.1 Marco de referencia	20
3.1.1 Antecedentes	20
3.2 Desarrollo y logro de objetivos.....	21
4. Conclusiones.	26
5. Recomendaciones.	27
Referencias.....	29

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 4 de 29

Indicé de tablas

Tabla 1 <i>Información general</i>	7
Tabla 2 <i>Diagrama de Gantt: Cronograma de actividades</i>	18
Tabla 3 <i>Presupuesto</i>	20

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 5 de 29

Indicé de figuras

Figura 1 <i>Estudio organizacional Webhelp</i>	10
Figura 2 <i>Equipo de trabajo</i>	13
Figura 3 <i>Información legalización compañía Getcom servicios S.A.S</i>	22
Figura 4 <i>Plantilla legalización</i>	23
Figura 5 <i>Formato legalización</i>	24
Figura 6 <i>Control tarjetas</i>	25

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 6 de 29

Resumen

El presente trabajo se desarrollo con la finalidad de dar a conocer los aspectos implementados durante la practica empresarial en la entidad Webhelp, se utilizaron técnicas como la investigación cualitativa y descriptivita, la información fue recaudada del área contable de la compañía; el enfoque del proyecto es la gestión de cobro y recepción de documentos, en este escrito se analizan las falencias presentadas en este proceso y se apoya para disminuir los errores presentados.

Se plantean las estrategias utilizadas en estos meses en la entidad Webhelp para lograr aminorar el problema principal con ello se procede a la mejora del proceso, implementando un control eficaz y eficiente, se logra en gran medida solucionar la disyuntiva presentada.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL		Código: F-DO-0021
			Versión: 01
			Página 7 de 29

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Tabla 1 Información general

Nombre del estudiante	Verónica Morales Bohórquez
Programa académico	Contaduría Pública
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Experts Colombia S.A.S
NIT.	900.801.459-9
Dirección	Bello Niquia - Diagonal 55 #37-41, Nivel 3, Centro Comercial Estación Niquía, Medellín
Teléfono	3226762036
Dependencia o Área	Contabilidad
Nombre Completo del Jefe del estudiante Cargo	Francisco Miguel Navarro Casto
	Coordinador de gastos, costos y pasivos
Labor que desempeña el estudiante	Aprendiz contable
Nombre del aasesor de práctica	Angela María López Tirado
Fecha de inicio de la práctica	25 julio 2022
Fecha de finalización de la práctica	24 enero 2023

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 8 de 29

1.1 Centro de práctica.

1.1.1 Nombre o razón social: Webhelp Américas.

El grupo Webhelp Américas es una empresa impulsada por un propósito y nuestra mentalidad emprendedora ha sido la base de nuestro éxito. Desde el año 2000 Olivier Duha, todavía hoy a cargo de Webhelp, unió fuerzas con Frédéric Jousset para fundar Webhelp” Nos hemos diferenciado gracias a nuestro modelo de negocio innovador que se basa en tecnologías digitales, pero también al diseño de soluciones a medida y las habilidades de nuestros equipos para crear interacciones que fomenten la fidelización de los clientes. (Webhelp, 2022)

Cabe aclarar que se menciona Webhelp en el presente documento, dado que, la información sobre la empresa se encuentra a nivel de grupo, como tal el contrato de aprendizaje está pactado con Experts Colombia S.A.S, pero las funciones no solo están enfocadas a esta entidad, sino a todo el grupo en general. (Webhelp, 2022)

1.1.2 Misión

En Cuanto a la misión y la visión de la entidad Webhelp no las tiene plasmadas de forma específica, por lo cual se opto por tomar fragmentos de la página oficial de la compañía específicamente en la parte de ¿Qué hacemos?

Somos una empresa nacida en la nueva economía, impulsada por una mentalidad emprendedora, no pensamos en hardware o software, sino en mindware. Siempre consultivos, orientados a los datos y centrados en el cliente, aprovechamos el poder de los datos analíticos avanzados y de la tecnología orientada a objetivos. Estamos aquí para ayudar a mantenerte a la

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 9 de 29

vanguardia, facilitando la vida de tus clientes y equipos. Somos tu partner global que diseña, entrega y optimiza experiencias humanas inolvidables para el mundo digital actual. Hacemos ahora lo que necesitarás después. Siempre flexible, siempre escalable y siempre con impacto. Así es como co-creamos partnerships duraderos y de valor, basados en la confianza. En cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo. (Webhelp, 2022)

1.1.3 Visión

Webhelp (2022) hace referencian en su visión a ser para el año 2027 partner global que diseña, entrega y optimiza experiencias humanas inolvidables para el mundo digital, encaminado hacia el liderazgo mundial, reforzando nuestro posicionamiento único y nuestra visión de hacer los negocios más humanos.

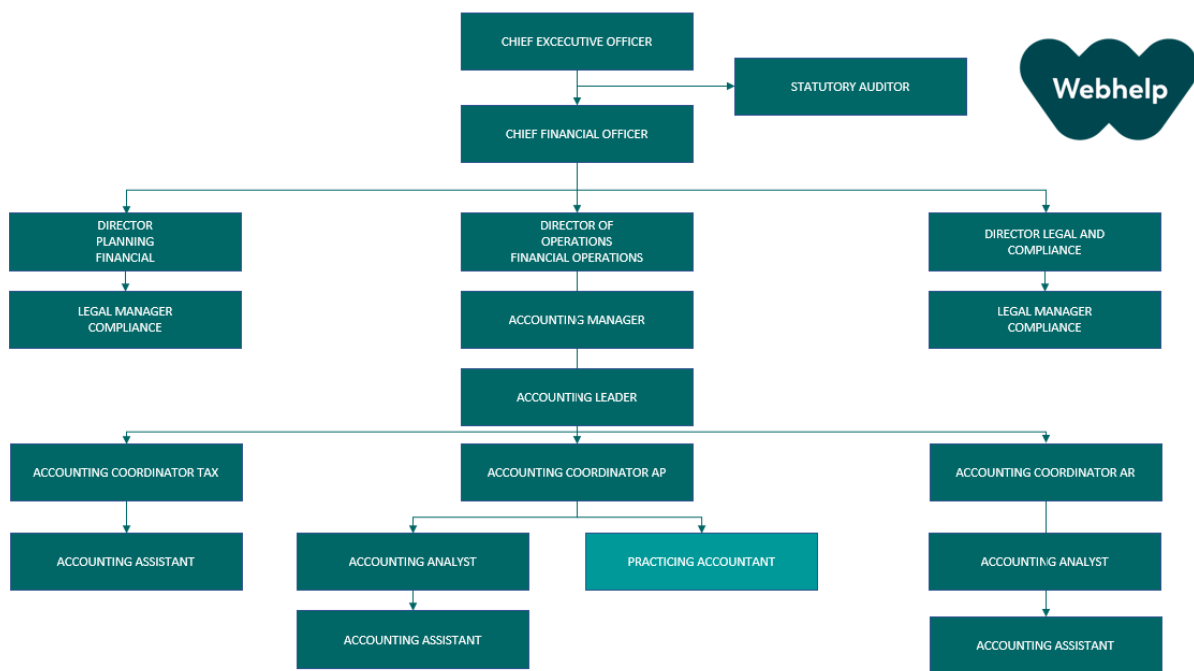
1.1.4 Objetivos institucionales:

- ❖ Hacer los negocios más humanos incorporando nuestros valores en el día a día y en todo lo que hacemos. Nuestro principal objetivo describe la razón por la cual hacemos lo que hacemos, guiando nuestras decisiones y conduciéndonos por el camino hacia el futuro.
- ❖ Crear impresiones duraderas para nuestros clientes y sus clientes.
- ❖ Trabajar duro para ofrecer lo mejor a las marcas más innovadoras del mundo. (Webhelp, 2022).

1.1.5 Estudio organizacional del Centro de práctica.

El estudio organizacional del centro de práctica corresponde a un diseño estructurado por un colaborador de la entidad, cada área es encargada de su practicante.

Figura 1 *Isolution Webhelp*



Fuente: Francisco Miguel Navarro Castro (2022)

1.1.6 Valores corporativos

Confianza, respeto, integridad es lo que define a Webhelp. ¡No hay un “nosotros” en Webhelp sin cada uno de nosotros!

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 11 de 29

1.1.6.1 Compromiso.

Mantenemos nuestra palabra y cumplimos con cada compromiso o promesa hecha entre nosotros, a nuestros clientes o a sus clientes. La fuerza de nuestra palabra hace que Webhelp sea el exitoso partner estratégico que es.

1.1.6.2 Unidad.

El trabajo en equipo es vital para nosotros. Así es como alcanzamos nuestras metas y las tareas diarias resultan más fáciles y agradables. Webhelp es un equipo – grande y dedicado. Nuestro éxito colectivo está por encima de los intereses personales. Trabajando juntos, logramos más.

1.1.6.3 Integridad.

Ya sea que tratando con nuestros clientes o con cada uno de nosotros, siempre somos justos y positivos. Lideramos con el ejemplo; enfatizando la positividad y el juego limpio. Integridad significa hacer lo correcto para todos, cada minuto de cada día. Tratar a nuestros compañeros, a nuestros clientes y a los clientes de nuestros clientes de un modo que haga los negocios más humanos.

1.1.6.4 Reconocimiento.

En Webhelp damos a cada uno el reconocimiento que merece. Desde directores hasta agentes, todos contribuimos de forma vital a nuestro éxito colectivo. Trabajar con nuestros

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 12 de 29

clientes, servir a los clientes de nuestros clientes y que todo fluya sin problemas – es la columna vertebral de lo que hacemos. Y lo reconocemos, entendemos y celebramos todos los días.

1.1.6.5 WOW

Creemos en el poder del «WOW». «WOW» nos distingue y hace que Webhelp sea un lugar increíble en el que trabajar. Continuamente buscamos deleitar, sorprender e ir más allá con cada uno de nuestros clientes. Esforzarnos por el factor «WOW» nos permite avanzar y querer lograr más. (Webhelp, 2022)

1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Garantizar que la vinculación como estudiante practicante cuenta con todas las capacidades para ejercer la actividad en la compañía Webhelp que está realizando la labor de aprendizaje en la entidad, así mismo sea capaz de aportar el conocimiento adquirido en la universidad, así como también obtener todo aprendizaje que sea brindado por cada uno del equipo de trabajo, de igual forma aportar a la mejora de la compañía en los procesos asignados, procurando que no se presenten retrasos o falencias por estos.

1.3 Funciones

- Gestionar el área de cuentas por pagar, gastos, costos y arrendamientos.
- Conciliación de tarjetas débitos y créditos
- Gestionar la legalización de anticipos otorgados a proveedores y empleados
- Apoyar en actividades del proceso del efectivo y equivalente de efectivo

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 13 de 29

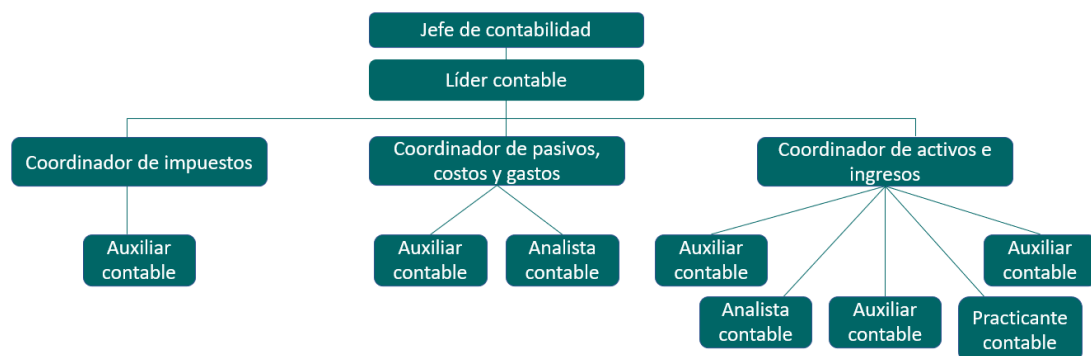
1.4 Justificación de la práctica empresarial.

Webhelp es una empresa que está en constante crecimiento y en los últimos días ha sido una de las compañías que ha logrado acaparar un mercado más amplio no solo en Colombia, sino en muchos países, lo que ha generado que aumente la oferta laboral, expansión de terreno, notables oportunidades y mayor prestación de servicios, por lo cual las tareas del día a día se han intensificado, es por ello, que la participación de un aprendiz fortalece y encamina la optimización de los procesos internos y a la contribución de distribución de cargas.

La participación de un practicante en la entidad posibilita la búsqueda de una solución óptima para un proceso que se ha visto afectado por falta de una técnica estructurada, para lo cual la labor del estudiante estará enfocada a que los procesos como tal en el área contable sean agilizados y se logre así tener un procedimiento eficaz.

1.5 Equipo de trabajo.

Figura 2 *Equipo de trabajo*



Fuente: Construcción propia

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 14 de 29

2. Propuesta para la agencia o centro de prácticas

2.1 Título de la propuesta

Gestión de cobro y recepción de documentos de terceros

2.2 Planteamiento del problema.

Actualmente se sabe que para que un sistema ya sea operativo, económico, educativo, tecnológico, de información, entre otros; tengan un adecuado curso, por así decirlo un circuito especificado, es necesario que este siga un proceso en el cual se realizan cada uno de los pasos para poder que este llegue a un final correctamente; dicho lo anterior se hace necesario analizar la situación presentada en la entidad Webhelp, se puede llegar a observar que hay técnicas en las cuales se presentan demoras, perjudicando la operación e incluso generando perdidas a la compañía.

Actualmente en la compañía Webhelp dentro de los procesos de auditoría se ha evidenciado que existen documentos por legalizar, entre los cuales, se encuentra: anticipos, caja menor y compras con tarjetas, estos retrasos no incluyen solamente un mes o dos, hay atrasos que vienen desde el año anterior, e incluso se presenta la información incompleta por parte de las personas que requieren de la legalización, es aquí donde se evidencia la falta de un método concreto y sistemático que no permita este tipo de aplazamientos, ya sea por falta de la información requerida para el proceso o por demora de las facturas.

Al presentarse frecuentemente este inconveniente y al existir demoras mayores en facturas, en casos cuando se pasa de un año fiscal a otro, lo que no se contabilizo en el preciso

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL		Código: F-DO-0021
			Versión: 01
			Página 15 de 29

período ya no será un gasto deducible en renta y al ser montos considerables puede estar ocasionando pérdidas económicas para la entidad.

Así mismo, sí se plantea el problema desde otra perspectiva, al colaborador encargado de legalizar le puede generar retrasos, en sus actividades e incluso llegar al colapso de trabajo por no estar implementado un proceso único. Otro afectado dentro del proceso es el tercero, ya sea porque este necesita que el valor sea reintegrado a su tarjeta, o bien porque él o ella debe devolver una parte de lo que se le dio en anticipo.

2.3 Justificación.

Cuando se habla de una empresa que está en constante desarrollo, es fundamental que sus procesos estén a la vanguardia del crecimiento del mercado y de la entidad como tal, es por esto que mejorar las técnicas internas implementadas por la compañía va a permitir que esta progrese y sus métodos sean óptimos, generando así una evolución lineal.

Es notable que Webhelp no es un grupo que se queda estático, por lo cual se ve la necesidad de aplicar una solución que le permita a la entidad seguir día a día fomentando su crecimiento y no estar estancado por deficiencia en los procesos de gestión de cobros y recepción de documentos de terceros, es indiscutible que se proceda a implementar mejoras en cuanto a este inconveniente.

Al implementar un proceso eficaz en cuanto a los terceros, va a permitir que la entidad mejore a nivel interno, que las labores no se acumulen, va disminuir cargas innecesarias en el equipo de trabajo, por otra parte, va a facultar que se proceda con eficiencia y eficacia, lo cual permitirá ayudar a solucionar un error constante en un procedimiento fundamental de la entidad.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 16 de 29

2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

2.4.1 Objetivo general

Establecer un proceso óptimo en la gestión de cobro y recepción de documentos por parte de terceros para la entidad Webhelp.

2.4.2 Objetivos específicos

- ❖ Analizar las falencias presentadas en la gestión con usuarios.
- ❖ Buscar estrategias que permitan mejorar el proceso de obtención de información por parte de terceros.
- ❖ Aplicar estrategias planteadas en el proceso.
- ❖ Explicar el procedimiento en el área contable.
- ❖ Instruir a los terceros de la implementación de un nuevo proceso.
- ❖ Ejecutar el nuevo procedimiento en la entidad.

2.5 Diseño Metodológico.

El informe tendrá como fuente de recolección de información la entidad Webhelp, específicamente en el área contable, la cual va a ser el campo donde se va a recolectar la mayor parte de referencias. Se utilizarán métodos como la investigación cualitativa donde se examinará datos sobre un proceso determinado para así proceder al análisis y a una solución, también se involucrará otra técnica denominada descriptiva donde se buscará hallar reseñas sobre un

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 17 de 29

problema que se presenta frecuentemente y así proceder a la descripción de un análisis de este, sus posibles causas y efectos.

Para muchos la investigación cualitativa no es relevante, dado que no involucra cálculos matemáticos, sin embargo, se ha comprobado que esta es un método eficiente el cual permite obtener resultados significativos desde el ámbito que se esté indagando, no solo se trata de una información recopilada sino de mucho más. “Los objetivos de la investigación cualitativa pueden dividirse en cinco grupos generales; adoptar una actitud abierta al aprendizaje, detectar los procedimientos que exige cada momento, presentar una visión detallada, centrarse en el individuo y comprender las circunstancias del entorno” (Álvarez et al., 2014, párr. 22). Cabe resaltar que la importancia de utilizar este tipo de investigación en este trabajo va encaminada a encontrar las raíces del problema, examinar a los individuos involucrados en este tema y desglosar minuciosamente la situación, para así llegar a una solución efectiva.

En el presente documento se utilizará artículos científicos, libros y reseñas que puedan permitir el apoyo en información secundaria y así tener pilares y fichas de exploración sobre problemas similares e implementación de procesos, lo cual servirá como base fundamental para encontrar causas en el inconveniente de la compañía e incluso posibles soluciones.

2.6 Cronograma de Actividades.

El presente cronograma de actividades se realizó utilizando Diagrama de Gantt, en el cual el tiempo de duración esta expresado en meses y luego en semanas, los colores marcados muestran la semana en la cual se estará llevando a cabo cada actividad.

Tabla 2 *Diagrama de Gantt: Cronograma de actividades*

Página 18 de 29

[illegible]

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 20 de 29

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)

En la siguiente tabla se muestra los costos de los recursos empleados en la investigación y elaboración del presente trabajo.

Tabla 3 *Presupuesto*

Rubros	Fuente	Cantidad	Valor total
Computador	Empresa	1	\$ 1.700.000
Pasajes	Propio	15	\$ 38.700
Celular	Propio	1	\$ 800.000
Papelería	Propio	1	\$ 10.000
Total			\$ 2.548.700

Fuente: Construcción propia

3. Desarrollo de la propuesta.

3.1 Marco de referencia

3.1.1 Antecedentes

Es notorio que en la actualidad es vital que todo tipo de información deba estar documentada y al día, esto no es solo del presente, sino que se viene demostrando desde tiempos arcaicos, si bien, en los inicios del ser humano no existía la propiedad privada, porque los bienes no le correspondían a nadie, sino que en ese entonces el hombre era nómada, contaba con los recursos para subsistir, por lo cual no le era necesario llevarse los bienes, luego se va modificando el modo de vivir por lo cual se comienza a permanecer en comunitarismo, se ve la

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 21 de 29

necesidad de ejercer un control, dado que el humano comienza a ser sedentario por razones como la comida, las condiciones y las amenazas.

Desde el momento en el cual el hombre decide ser sedentario, se ve en la necesidad de tomar control frente a sus recursos, esto empezó a hacerlo mediante inscripciones en troncos de árboles o como tal utilizaban la piedra para hacer inscripciones o depositarlas en cavidades, si lo observamos desde este punto de vista desde tiempos muy antiguos fue necesario ejercer un control en la documentación y se le empezó a dar importancia a esta como tal.

Con el decursar de los tiempos, los hombres se han visto en la necesidad de comunicar sus acciones y registrar sus actuaciones. Sin ánimo de hacer historia, pueden mencionarse hechos y hallazgos asociados a los contextos sociales imperantes en determinadas épocas en donde se evidencian regularidades de la comunicación y de la información, así como el manejo de datos, documentos, informaciones y conocimientos. (Ponjuan, 2005, p.2)

Actualmente toda compañía requiere de documentos para el adecuado funcionamiento de los procesos ya sea de manera virtual o física, tener estos documentos a tiempo y de forma correcta y organizada permite la eficiencia y eficacia en los métodos de cada entidad.

3.2 Desarrollo y logro de objetivos

Desde un inicio la entidad ha optado por establecer procesos óptimos que requieren que sean aplicados por todas las áreas de la compañía conforme están pactados, sin embargo, el incumplimiento de estos va fomentando que se presenten atrasos y con ello despliega errores o perdidas. En Webhelp el proceso de legalizaciones tiene como fin permitir que al cierre de año

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL		Código: F-DO-0021
			Versión: 01
			Página 22 de 29

todo gasto asociado a esta sea deducible en la declaración de renta, puesto que, si una legalización del año 2022 resulta en el año 2023 esto representa una pérdida para la empresa.

Webhelp presento el inconveniente anteriormente mencionado en el cual en el año 2022 se estaba legalizando compras del año 2021, por lo cual las tarjetas, tanto debito como crédito, presentaban valores muy altos pendientes de realizar el proceso de legalización, los cuales se debían disminuir; actualmente realizando una buena gestión y la adecuada recepción de facturas y formatos de legalización se ha permitido reducir estos importes.

Actualmente se implementó que las liquidaciones deben ser remitidas en cinco días hábiles después del viaje junto con las facturas a los correos estipulados por la empresa, después de esto cada legalización debe ser enviada al correo encargado de su gestión hasta el 20 de cada mes, es así como se ha establecido un proceso el cual ha permitido que las falencias presentadas anteriormente sean mínimas.

Figura 3 Información legalización compañía Getcom servicios S.A.S

Fecha	29/12/2021	
Area	OPERATIONS	
Pais	Colombia	
Tipo de Legalización	Travel	
Site	Canapro	CO10
Entidad	Getcom_Servicios_S.A.S.	GCSCO

Fuente: Webhelp

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL		Código: F-DO-0021
			Versión: 01
			Página 23 de 29

Figura 4 *Plantilla legalización*

Fecha Cont. F	Fecha de Doc	Codigo S/N	Cuenta de M	Descripcion	IVA	Precio
2/09/2022	10/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	6821
2/09/2022	10/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	11367
2/09/2022	10/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	11367
2/09/2022	11/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	10325
2/09/2022	11/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	9453
2/09/2022	11/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	11354
2/09/2022	12/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	11343
2/09/2022	12/11/2021	P900676165	520201002	TRANSPORTE	NO_IVA	9449

Fuente: Webhelp

En las anteriores imágenes se puede observar que la figura 3 muestra información relacionada con la legalización de la fotografía siguiente, en la cual se percibe que esta se realizó en el año 2021, si se analiza la figura número 4, se evidencia que se está llevando su proceso el 02 de septiembre del año 2022, por lo cual se demuestra el problema principal, de manera que se está trabajando en ello, por consiguiente se continúa reduciendo los procesos retrasados del año pasado, dado que todo esto está siendo gestionado para que no se siga arrastrando los saldos pendientes en las tarjetas.

En la figura número 4 solo se tomó un segmento de la legalización, la cual pertenece a una plantilla de la entidad, esta es la base para contabilizarla de forma adecuada en el sistema contable, cabe aclarar que en total era de 159 líneas correspondientes a compras del año 2021, la cual equivalía a un valor total a legalizar de \$5.768.295, pues bien, puede no ser un monto representativo para la compañía, pero si se unifican varias legalizaciones que estaban pendientes del año pasado, se puede llegar a observar que para la entidad si son sumas significativas,

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 25 de 29

Fuente: Webhelp

Luego de que el responsable del proceso envía el formato de la figura 5 diligenciado es remitido a los correos correspondientes para su revisión y autorización, posteriormente es tramitado al correo Legalizaciones Colombia que es el encargado de consolidarla, revisarla y contabilizarla, de igual forma realiza procesos como revisión de socios a fin de saber si están creados o no, para la respectiva instauración en el sistema, finalizando entonces con el diligenciamiento de la plantilla y la contabilización en SAP, por último, se guardan los soportes correspondientes.

Figura 6 Control tarjetas

OneLink		CONTROL TARJETAS				
EMPRESA	No. TARJETA	TIPO	CUSTODIO / RESPONSABLE	MONEDA	MONTO	SALDO COP 2021
Experto Colombia S.A.S.		Credito	RICHARD PAUSCH STRUB	COP	5.000.000,00	-
Experto Colombia S.A.S.		Credito	TATIANA BERON MLEAP	COP	5.000.000,00	-
Experto Colombia S.A.S.		Credito	ALVARO ANDRES PEREZ MEJIA	COP	5.000.000,00	-
Experto Colombia S.A.S.		Credito	CARLOS ALBERTO SALINAS ZAMBRANO	COP	5.000.000,00	-
Getcom Colombia S.A.S.		Prepago	CAMILA TRIVIÑO BEDOYA	COP	8.200.000,00	\$ -
Getcom Colombia S.A.S.		Prepago	RONALD ATENCIO FRANCESCIV	COP	5.000.000,00	\$ -
Getcom Colombia S.A.S.		Prepago	JUAN CAMILO CARVAJAL OSORIO	COP	11.000.000,00	\$ -
Getcom Colombia S.A.S.		Prepago	EDGAR DANIEL GARCIA ARIAS	COP	10.000.000,00	\$ 212.094,00
Getcom Colombia S.A.S.		Credito	OLGA VIVIANA DAVID MURERA	COP	10.000.000,00	- 2.333.357,73
Getcom Colombia S.A.S.		Credito	STEPHANIE ALEXANDER ARANA URQUILLA	COP	35.000.000,00	4.819.666,00
Getcom Colombia S.A.S.		Credito	DAVID PEREZ OSTEGA	COP	20.000.000,00	1.400.000,00
Getcom Colombia S.A.S.		Credito	LUI YARETH MENA GONZALEZ	COP	2.000.000,00	-
Getcom Colombia S.A.S.		Credito	PATIA ANDREA RESTREPO MEZA	COP	5.500.000,00	-
Getcom Colombia S.A.S.		Credito	GETCOM COMUNICACIONES - ANA LUCIA NARANJO REYES	COP	110.000.000,00	- 531.119,60
Getcom Servicios S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	4.350.000,00	- 2.099.849,10
Getcom Servicios S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	4.350.000,00	-
Getcom Servicios S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	5.000.000,00	-
Getcom Servicios S.A.S.		Prepago	JUAN ESTEBAN RAMA SUAREZ	COP	2.000.000,00	-
Getcom Servicios S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	5.000.000,00	-
Getcom Servicios S.A.S.		Prepago	CHRISTIAN CAMILO RODRIGUEZ RODRIGUEZ	COP	4.250.000,00	-
Onelink S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	500.000,00	-
Onelink S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	24.000.000,00	\$ 27.000,00
Onelink S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	7.500.000,00	\$ -
Onelink S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	5.100.000,00	\$ 117.441,00
Onelink S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	27.500.000,00	\$ 2.506.700,00
Onelink S.A.S.		Prepago	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	1.000.000,00	\$ -
Onelink S.A.S.		Prepago	JUAN ESTEBAN RAMA SUAREZ	COP	2.500.000,00	\$ -
Onelink S.A.S.		Credito	JUAN ESTEBAN RAMA SUAREZ	COP	6.000.000,00	974.563,78
Onelink S.A.S.		Credito	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	35.200.000,00	- 97,00
Onelink S.A.S.		Credito	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	15.000.000,00	- 1.219.567,00
Onelink S.A.S.		Credito	MARIA TERESA PRADYTHANES	COP	2.000.000,00	-
Total						\$ 2.406.046,78

Fuente: Webhelp

El archivo control de tarjetas, que se evidencia en la figura 6, ha permitido mantener al tanto de cuanto es el valor pendiente por tarjeta y el total correspondiente por año, en este caso se presenta el saldo conjunto del 2021, es mínimo en comparación a inicio de año, dado que este

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 26 de 29

debería ser cero por tratarse de un periodo pasado, se ha logrado disminuir gracias a una gestión adecuada, cabe aclarar que este archivo es remitido por el área de tesorería, en el cual viene especificado la empresa a la que pertenece la tarjeta, el nombre del responsable, el tipo (debito/crédito), el cupo de la tarjeta, entre otros; ya desde contabilidad se realizó la tarea de sustraer los montos pendientes del 2021, estos se obtuvieron de las conciliaciones de cada tarjeta y gracias a esto se ha logrado llevar un control específico para saber a que corresponden esos totales y como se pueden tramitar.

4. Conclusiones.

Un proceso bien estructurado y ejecutado habilita que lo planteado se cumpla y fluya de la manera adecuada, evitando errores o pérdidas significativas para una entidad, para poder lograrlo es necesario un orden y una gestión en este, a fin de procurar la mejora continua del procedimiento y así lograr hacer frente a fallas que se le presenten.

La entidad Webhelp se ha caracterizado por un crecimiento no solo a nivel externo, sino también interno, en este caso el proceso de gestión de cobro y recepción de documentos de terceros se mejoró gradualmente, dado que se venía presentando retrasos que estaban conllevando pérdidas a la empresa, lo cual con la gestión adecuada de la propuesta se logró la corrección de las fallas presentadas.

Todo proceso necesita de unas pautas estructuradas, las cuales deben ser ejecutadas de la forma correcta en un tiempo estimado, en este caso se empezó con este proceso siguiendo fechas establecidas para la recepción de documentos y así la adecuada gestión en el periodo estimado.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 27 de 29

Las falencias presentadas, están siendo superadas en gran medida gracias al oportuno descubrimiento del problema principal y consigo a la ejecución de una propuesta la cual conto con una gestión eficaz y la colaboración por parte de los empleados involucrados.

5. Recomendaciones.

El mercado global está en constante cambio y una compañía no es la excepción dado que debe ir a la par con este, al suceder esto, todos sus procesos deben ir mejorando cada día y acoplándose a un mercado demandante, por lo cual el proceso de gestión de cobro y recepción de documentos no se debe quedar estático a los cambios, se debe ir analizando cuales son las falencias que se vayan presentando o cuales oportunidades de mejora se despliegan de este.

La invitación es a no dejar los procesos inalterables, sino que por el contrario se busque mejorarlos cada día más, porque lo que fue efectivo en un tiempo determinado no va a funcionar diario, se debe buscar mejorar día a día, estar pendiente de todos los procesos para poder ser un negocio rentable y así poder ir a la par con el mercado global.

En el análisis de la gestión de cobro y recepción de documentos de terceros la recomendación es que este proceso sea de estricto cuidado y se tenga certeza de que se está cumpliendo con lo planeado, dado que en casos anteriores muchos de los retrasos presentados fueron en gran medida a falta de gestión, este proceso requiere de cuidado y especial atención, puesto que se puede incurrir en pérdidas significativas para la entidad.

INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL

Código: F-DO-0021

Versión: 01

Página 28 de 29

Firma del estudiante: _____

Firma del asesor: _____

Firma del jefe en el Centro de Práctica: _____

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0021
		Versión: 01
		Página 29 de 29

Referencias

Webhelp Americas. (2022). Webhelp. <https://webhelp.com/es/el-grupo/>

Álvarez, J. Trejo, C. Olguín, A. Pérez, M. Martín. Salvador. Camacho. López. (2014). La investigación cualitativa. *Xicua Boletín científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 2(3), 27-29. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>

Ponjuan-Dante, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. *Ciencias de la Información*, 36(3), 0864-4659. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181417875006>