

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 31

Propuesta de un plan de mejoramiento de capacitación para Conciliaciones MX

Carolina Ochoa Bolivar

Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Empresariales Administración de Negocios Internacionales

Envigado

Noviembre 2020

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

1.	ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA	6
1.1.	Centro de práctica.....	6
	Razón social	6
	Misión UPS.....	7
	Misión GBS:	7
	Vision.....	8
	Valores.....	8
	Organigrama.....	9
1.2.	Objetivo de la práctica empresarial	10
1.3.	Funciones	10
1.4.	Justificación de la práctica empresarial	10
1.5.	Equipo de trabajo.....	11
2.	PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS.....	12
2.1.	Título de la propuesta	12
2.2.	Planteamiento del problema	12
2.3.	Justificación.....	12
2.4.	Objetivos	13
	Objetivo General	13
	Objetivos específicos.....	13
2.5.	Diseño Metodológico.....	14
2.6.	Cronograma de Actividades.....	14
2.7.	Presupuesto	15
3.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	16
3.1	MARCO DE REFERENCIA.....	16
	Antecedentes	16
	Marco Teórico.....	18
	Marco Legal	20
4.	CONCLUSIONES	28
5.	RECOMENDACIONES.....	29
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	Misión GBS. Fuente: GBS	8
Ilustración 2.	Organigrama UPS. Fuente: elaboración propia	9
Ilustración 3.	DLP o manual de procedimiento utilizado en la compañía. Fuente: UPS.....	21
Ilustración 4.	Check list con apoyo del líder de equipo. Fuente: elaboración propia.....	22
Ilustración 5.	Check list estructurado con apoyo del líder de equipo. Fuente: elaboración propia	23
Ilustración 6.	Apuntes durante el proceso de conciliación. Fuente: elaboración propia	24
Ilustración 7.	Inicio de capacitación general del país. Fuente: elaboración propia	25

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 31

Ilustración 8. Archivo de inicio de capacitación general del país. Fuente: elaboración propia	26
Ilustración 9. Primer correo. Fuente: elaboración propia	27

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades. Fuente: elaboración propia	14
Tabla 2. Antecedentes. Fuente: elaboración propia	18

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 4 de 31

Resumen

A quienes hacen parte de la compañía UPS les es posible evidenciar el crecimiento de la misma en cada una de sus unidades de negocio. Hacer parte de UPS GBS MDE es una de las formas más cercanas de estar al crecimiento de la misma. Por lo tanto como colaborador de la compañía dar la milla extra que se necesita para continuar diariamente de forma exitosa y en crecimiento constante, es un valor que se implementa en cada uno desde el primer momento en el que se une a la empresa.

Por lo tanto el crecimiento constante implica una capacitación exitosa para no generar traspíe en ninguno de los procesos, dicho esto se establece un plan de mejora al entrenamiento o inducción que se ofrece a los colaboradores, específicamente para el área de Billing Smallpackage, Conciliaciones aduaneras de importación para el país de México en sus diferentes ciudades.

Palabras clave: Capacitación, conciliación, entrenamiento, inducción, plan de mejora.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 31

Summary

Those who are part of the UPS company can see the growth of the company in each of its business units. Being part of UPS GBS MDE is one of the closest ways to be part of its growth. Therefore, as a collaborator of the company, giving the extra mile that is needed to continue successfully and in constant growth, is a value that is implemented in each one of us from the first moment we join the company.

Therefore the constant growth implies a successful training in order not to generate a setback in any of the processes, that is to say, an improvement plan is established to the training or induction that is offered to the collaborators, specifically for the area of Billing Smallpackage, import customs conciliation for the country of Mexico in its different cities.

Key Word: Training, conciliation, induction, improvement plan

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 6 de 31

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

Nombre del estudiante	CAROLINA OCHOA BOLIVAR
Programa académico	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	UPS GLOBAL BUSINESS SERVICES COLOMBIA S.A.S
NIT.	901.006.475-0
Dirección	CRA 52 No. 67A -15
Teléfono	6069934
Dependencia o Área	BILLING INTERNATIONAL
Nombre Completo del Jefe del estudiante	DANIEL GONZALEZ AGUDELO
Cargo	SUPERVISOR DE OPERACIONES GBS
Labor que desempeña el estudiante	ASISTENTE CONTABLE
Nombre del asesor de práctica	HERNANDO ISAZA SANCHEZ
Fecha de inicio de la práctica	01 SEPTIEMBRE DE 2020
Fecha de finalización de la práctica	15 ICIEMBRE DE 2020

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

1.1. CENTRO DE PRÁCTICA

Razón social

UPS GLOBAL BUSINESS SERVICES COLOMBIA S.A.S

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 31

Misión UPS

Lo que buscamos lograr.

Hacer crecer nuestro negocio global al atender las necesidades logísticas de los clientes, ofreciendo excelencia y valor en todo lo que hacemos.

Mantener una empresa financieramente fuerte, con una amplia propiedad de los empleados, que proporcione un retorno competitivo a largo plazo a nuestros accionistas.

Inspirar a nuestra gente y socios comerciales a dar lo mejor de sí mismos, ofreciendo oportunidades de desarrollo personal y éxito.

Liderar con el ejemplo como una empresa responsable, sólida y sostenible que marca la diferencia en las comunidades a las que servimos.

Misión GBS:

Cultivamos asociaciones estratégicas para optimizar los procesos de negocios que permiten el crecimiento de UPS. Hacemos esto mejorando las experiencias de los clientes con empleados calificados, aprovechando la tecnología y brindando ahorro.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 8 de 31



Ilustración 1. Misión GBS. Fuente: GBS

Vision

Conectar una comunidad global mediante redes de logística inteligentes

Valores

Nuestras creencias duraderas:

- Integridad: es el núcleo de lo que somos y todo lo que hacemos.
- Trabajo en equipo: las personas decididas que trabajan juntas pueden lograr cualquier cosa.
- Servicio: servir a las necesidades de nuestros clientes y comunidades es fundamental para nuestro éxito.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 9 de 31

- Calidad y eficiencia: seguimos insatisfechos constructivamente en nuestra búsqueda de la excelencia.
- Seguridad: el bienestar de nuestra gente, socios comerciales y público es de suma importancia.
- Sostenibilidad: la prosperidad a largo plazo requiere nuestro compromiso continuo con la administración ambiental y la responsabilidad social.
- Innovación: la creatividad y el cambio son esenciales para el crecimiento.

Organigrama

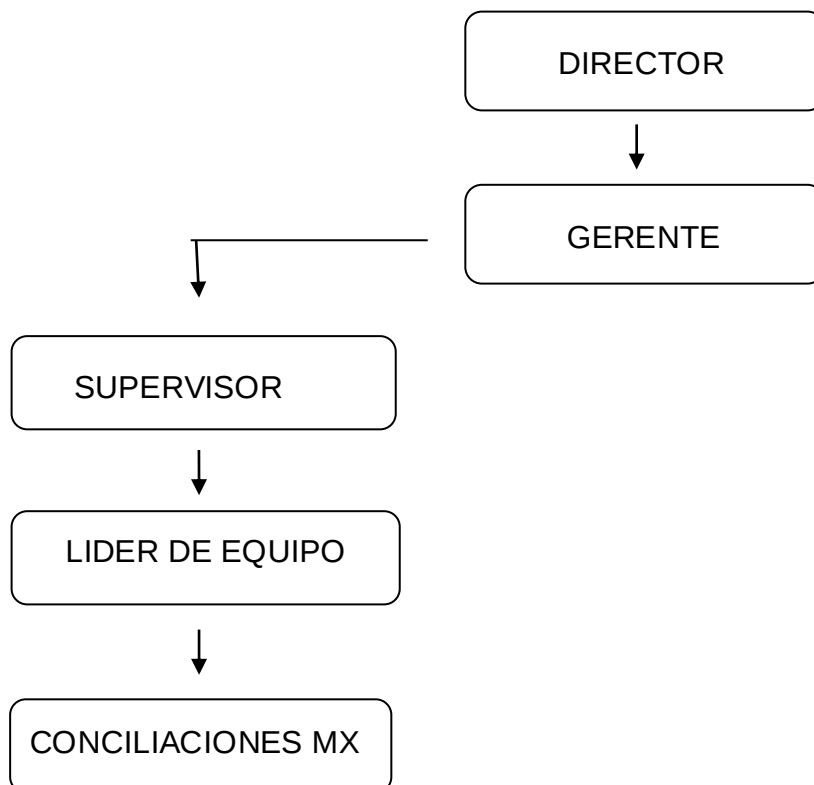


Ilustración 2. Organigrama UPS. Fuente: elaboración propia

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 31

1.2. OBJETIVO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

- Fortalecer los conocimientos aprendidos en el proceso de pregrado y hacer complemento con los adquiridos en la compañía.
- Aportar a la compañía cada uno de los aprendizajes que sean útiles para brindar un trabajo de valor.
- Reunir y cumplir todas las expectativas de la práctica empresarial para obtener el título de Administradora de Negocios Internacionales de la Institución Universitaria de Envigado.

1.3. FUNCIONES

- Realizar conciliación entre bancos y aduanas de la operación de importación y exportación en México.
- Generar y enviar reportes semanales y mensuales de los procesos realizados de forma diaria.
- Crear ajustes para pagos y facturas.
- Actualizar la fecha del sistema de uso principal para los procesos de conciliación México.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL

Para continuar el camino de formación profesional se realiza un común acuerdo entre la compañía UPS GLOBAL BUSINESS SERVICES COLOMBIA S.A.S y la estudiante Carolina Ochoa Bolivar, con el fin de ser permitido el desarrollo de la práctica, en donde pueden ser

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 11 de 31

demostradas cada una de las habilidades y destrezas adquiridas durante los nueve semestres cursados en la Institución Universitaria de Envigado.

Por lo anterior, gracias a los conocimientos obtenidos en el transcurso de la carrera universitaria y con el énfasis obtenido en proyectos; como práctica profesional, será desarrollado un documento o proceso de capacitación que sea más efectivo y se pueda hacer en el tiempo establecido por el equipo gerencial, que se pueda minimizar los errores de transición del proceso y evitar reprocesos para los países o áreas con las que se trabaja.

1.5. EQUIPO DE TRABAJO

Durante el proceso de práctica empresarial se creará un equipo de trabajo que tenga como participantes una persona del equipo gerencial-Daniel González Agudelo- como supervisor de área Billing SmallPackage (Conciliaciones MX) y una persona que haga parte del resto de los administrativos-Carolina Ochoa Bolívar-como asistente administrativa y parte del equipo de Conciliaciones MX.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 31

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Propuesta de un plan de mejoramiento de capacitación para Conciliaciones MX

2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A medida que avanza el tiempo, es posible que todos los que hacen parte de la compañía puedan evidenciar de una forma más directa el crecimiento de ésta. Por esto surge de forma periódica la necesidad de capacitar a cada uno de los colaboradores en los procesos ya sea porque se realicen cambios de forma horizontal o vertical, porque se obtengan nuevos procesos o por estrategias únicas de valor que van en busca de un bien común para la empresa.

Por tal motivo, tales capacitaciones, cambios y entrenamientos se deben realizar con éxito en el menor tiempo posible para poder asumir los nuevos retos que a diario se presentan. Sin embargo, hay procesos que toman más tiempo en su aprendizaje

En el tiempo que se ha tenido la oportunidad de hacer parte del equipo de Conciliaciones MX, ha sido posible identificar que los manuales de procesos, aunque son una herramienta de apoyo durante el proceso de aprendizaje, se necesita mejorar la forma en la cual están descritos.

2.3. JUSTIFICACIÓN

Al momento de realizar la transición ya sea de un equipo a otro o de una persona a otra, la compañía necesita que esta se realice en el menor tiempo posible para no generar reprocesos a otros equipos; por tal motivo es indispensable diseñar un plan de mejora para que el proceso de

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 13 de 31

capacitación sea ágil, preciso, exitoso y que cuente con el material de apoyo necesario para que la curva de aprendizaje vaya siendo cada vez más corta y efectiva.

2.4. OBJETIVOS

En este apartado se formulan tanto el objetivo general como los específicos que serán los que tracen la ruta al logro del plan de mejoramiento.

Objetivo General

Proponer un modelo de capacitación documental que permita minimizar los reprocesos durante el entrenamiento.

Objetivos específicos

- Crear una estructura documental que sirva como guía de la información básica y específica que deba llevar el modelo de capacitación documental a proponer.
- Evaluar el tiempo que toma crear el plan de mejora de capacitación para los procesos realizados en Conciliaciones MX, estableciendo dos horas diarias para crear el plan del proceso a mejorar.
- Realizar prueba de la efectividad del plan con alguno de los procesos establecidos en Conciliaciones MX, con un entrenamiento intensivo de dos semanas para verificar la efectividad del plan de mejora de capacitación.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 14 de 31

2.5. DISEÑO METODOLÓGICO

Para realizar el plan mejorado de capacitación, serán tomados los manuales de proceso actuales, las necesidades del equipo gerencial y cada una de las herramientas utilizadas durante el proceso, siempre y cuando se cumpla con toda la política de privacidad de la compañía. Este proyecto será de tipo cualitativo y de carácter descriptivo ya que se trabajará con base en los manuales de procesos de la compañía.

2.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Inicio de práctica profesional			
Evaluación de posibles propuestas			
Reunión Empresa- Universidad- Estudiante			
Presentación de documentos iniciales			
Entrega de documentos iniciales			
Selección de la propuesta			
Aprobación de la propuesta			
Revisión del avance entrega Inicial			
Reunión Universidad- Estudiante			
Revisión de objetivos			
Revisión del avance entrega final			
Revisión de marco teórico			
Revisión de objetivos			
Revisión de citas y referencias			
Reunión Empresa- Universidad- Estudiante			
Última revisión de la entrega final			
Entrega del informe final definitivo			

Tabla 1. Cronograma de actividades. Fuente: elaboración propia

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 15 de 31

2.7. PRESUPUESTO

La práctica empresarial no será pagada de forma adicional en la compañía en la cual se realiza; se destinarán 10 horas semanales del tiempo de las actividades principales para llevar a cabo el desarrollo de esta.

El equipo por utilizar es recurso propio de la compañía, al igual que los accesos de conectividad. La información con la que se trabaja no genera costo alguno ni recargo a ninguna área de la empresa.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 16 de 31

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1 MARCO DE REFERENCIA

En este apartado se desarrollan los antecedentes, el marco teórico, y el marco legal pertinente con el tema de estudio.

Antecedentes

Título del trabajo	Autor	Descripción
El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones.	(López, 2000)	La capacitación de los colaboradores tanto al ingresar en las compañías como en los cambios horizontales y verticales son las que definen el éxito de la continuidad de los procesos. Por tal motivo es necesario realizar una clasificación y estipular etapas para el buen desarrollo de la misma.
Aplicación del manual de inducción como un portafolio de servicios en Merck Colombia S.A.	(Calderon, 2000)	El primer pasó es modificar el actual manual de inducción por uno nuevo como un Portafolio de Servicios, que

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 31

		le brinde al nuevo colaborador una información veraz, actual y completa de la Compañía y que le pueda mostrar las herramientas necesarias para su desempeño profesional dentro de la Organización.
Implementación de un plan de inducción y re inducción tendiente a que permita que el personal se identifique con los objetivos organizacionales	Meza y Arellano (2014)	Trabajo de investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Inducción y Re inducción del personal. El objetivo fundamental es probar que la inducción y re inducción permite al personal de la organización conocer el funcionamiento de la misma, así como el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización. La hipótesis plantea que la

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 18 de 31

		implementación de un plan de inducción y re inducción posibilita al personal identificarse con los objetivos organizacionales.
--	--	---

Tabla 2. Antecedentes. Fuente: elaboración propia

Marco Teórico

En este apartado se referencian todos los aspectos conceptuales y teóricos relacionados con los procesos de inducción y capacitaciones o entrenamiento del personal al interior de las organizaciones.

Dentro del proceso de inducción se debe considerar la *socialización*. (Castaño, 2017) Román dice al respecto: “La socialización es el proceso mediante el cual las personas que van a ingresar por primera vez a una organización conocen la cultura organizacional y logran construir vínculos para su futuro desempeño para posibilitar la incorporación automática al mundo laboral”. Garcia (Solarte, 2009), dice al respecto de la socialización y la inducción, que es el proceso mediante el cual la organización busca que el nuevo integrante se adapte de manera rápida a la cultura de la organización, sus comportamientos y procesos.

Otro concepto relevante es la *adaptación del personal* a la organización, el cual para Román (Castaño, 2017) es el proceso que hace parte de la evaluación del empleado en la organización a

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 19 de 31

través de su desempeño. Cabe anotar que dicho proceso evaluativo hace parte de la evaluación del desempeño del empleado.

Para Vallejo (Calle, 2011), la adaptación laboral es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo. Según Vallejo, se presentan algunas dificultades durante este proceso debidas a las condiciones cambiantes y desfavorables al interior de algunas empresas lo que conlleva a la alta rotación del personal y por ende a la baja productividad de las mismas.

Según García (Solarte, 2009) *entrenamiento* es la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las sesiones de capacitación, con el propósito de adquirir o desarrollar habilidades psicomotrices en los trabajadores para desarrollar mejor su trabajo.

“Para que la *capacitación* sea efectiva en una organización, ésta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la empresa, formar y educar en forma sistémica a los trabajadores (...)” (Solarte, 2009)

“La capacitación es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo” (Guiñazú, 2004, pág, 103)

La *reinducción* y el *reentrenamiento* deben efectuarse durante las dos primeras horas del turno o a más tardar dentro de la primera semana en que se reincorpore a sus tareas habituales.¹

¹ Tomado de SURATEP

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 31

Marco Legal

Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Artículo. 3. Numeral c. Diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada, que conduzcan a la formalización y generación empresarial, del empleo y el teletrabajo.²

Decreto 614 de 198. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. Capítulo II. Art. 13. Numeral h. Fijar una proporción obligatoria en la formación del recurso humano en Salud Ocupacional, dentro de los programas de capacitación.³

3.2 Desarrollo y logro de objetivos

Las imágenes anexadas durante este punto no serán presentadas con la información consignada de forma clara, puesto que las políticas de la compañía no permiten la publicación o manejo externo de la información con la cual se trabaja ni de ninguno de sus procesos

1. Crear una estructura documental que sirva como guía de la información básica y específica que deba llevar el modelo a proponer.

Se reevaluaron los documentos base de capacitación que se utilizaban en el área, conocidos como Desk Level Procedure (DLP) y se generaron las correcciones necesarias; adicionalmente se implementa un checklist de las actividades esenciales para la realización de la conciliación

² Tomado de <http://www.secretariasenado.gov.co>

³ Tomado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 22 de 31

 Reply
  Reply All
  Forward
  IM


Arcelia Andres (JBN1DXP)

Checklist

To  Ochoa Bolivar Carolina (JBN1DXP)

 Retention Policy Default 1 Year Delete (1 year) Expires 1/1/2022

[eARCHIVE](#)

1. [BORDATA> CONCILIACIONES>BANCOS>CUADROS>BITAS] (la fecha en la que estamos)
2. Copia la información de los bancos
3. Se abre conciliación de caja Aduana
4. **PASOS PARA DESARROLLAR LA HOJA DE CONCILIACIÓN**
5. Pestaña Billing (se busca en currency la información y se pega)
 1. Se clicka en ordenar la información (se comienza en el número largo)
 2. Se organiza la información separado por E.D.A(sort)
 3. Se pega la información en PROOF-VO BANCOS

NOTA: NO DEBE PASAR DE la fila 253, si pasa se ordena manualmente (E.D.#)
6. Volvemos a los bancos y buscamos la aduana
 1. ingresamos el contenido de la tabla en la columna C (solo pedimento y valor)
 2. En la pestaña BANCOS lo pegamos también (MSOC)
7. Vemos a conciliación buena fue (Acceso en final)
 1. Cargar datos (Si a cada)
 2. Ingresamos URL de bancos en lo pivot BANCO_Just_Excel
 3. Seleccionamos Selección Aduana
 4. Click en procesar archivo
 5. En ubicación aduana borramos de momentos hasta otras pegamos la ruta del proof incluyendo el proof
 6. Procesar archivos
 7. Seleccionamos los reportes exportamos los reportes
8. Abrimos los reportes en excel
 1. Banco No Proof
 - a. Se copian valores >0/0
 - b. Se pegan en Conciliación
 - c. Se copia pedimento y se pega en concepto
 - d. La demás información <0/0 se pega en pestaña bancos en el lado de importación
 2. Diferencia globales
 - a. Organiza columna D >/<
 - b. Copiamos columna A/D y se pega en concepto (en concepto se escribe Diferencia global)
 - c. Si hay valores <0/0 se busca en el currency el pedimento, y se comparan los valores con los pf dentro de los xp que están en el banco
 3. Diferencia Normal
 - a. Organiza columna D >/<
 - b. Se busca un valor diferente a 0/0 hasta que aduana cambie el valor

Ilustración 4. Check list con apoyo del líder de equipo. Fuente: elaboración propia

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 31

DIFERENCIAS GLOBALES
Ordenar Mayor a menor
Pegar en caratula
DIFERENCIA NORMAL
Ordenar Mayor a menor
Verificar todos sean 153
Pegar en DIF NORMAL
PROOF NO BANCO
Filtrar pedimentos
Cambiar -125 por -2/8
Pegar en caratula M&C
BJ. TXT
Pegar en conciliacion
BANCOS
Eliminar 641 y 273 de conciliacion de conciliaciones
Cambiar 2 y 3 por 107 y 108 de conciliacion
Mover al final 107 y 108 de conciliacion
Eliminar 107 y 108 de conciliacion
Confirmar 0.0 en caratula
Conciliacion terminada

Ilustración 5. Check list estructurado con apoyo del líder de equipo. Fuente: elaboración propia

2. **Evaluar el tiempo que toma crear el plan de mejora de capacitación para los procesos realizados en Conciliaciones MX, estableciendo dos horas diarias para crear el plan del proceso a mejorar.**

Se planea y ejecuta capacitación de 4 horas diarias; y en el transcurso de las mismas se hacen las mejoras pertinentes a los archivos existentes durante los primeros 3 días (12 horas) y los días restantes, se proceden a verificar que no exista faltantes de información tanto en el checklist como en el DLP. Por lo tanto, se genera una capacitación para el próximo movimiento horizontal,

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL		Código: F-DO-0025
			Versión: 01
			Página 24 de 31

la cual es utilizada como prueba piloto y, en esta, se implementan el checklist y otras alternativas de explicación de forma virtual para mitigar las inconsistencias frente al país con el cual se trabaja.

Adicional a los archivos existentes, se recurre a tomar nota de forma diferente durante el proceso de entrenamiento por parte de la persona entrenada, para mejorar la recordación mientras se realiza la explicación.

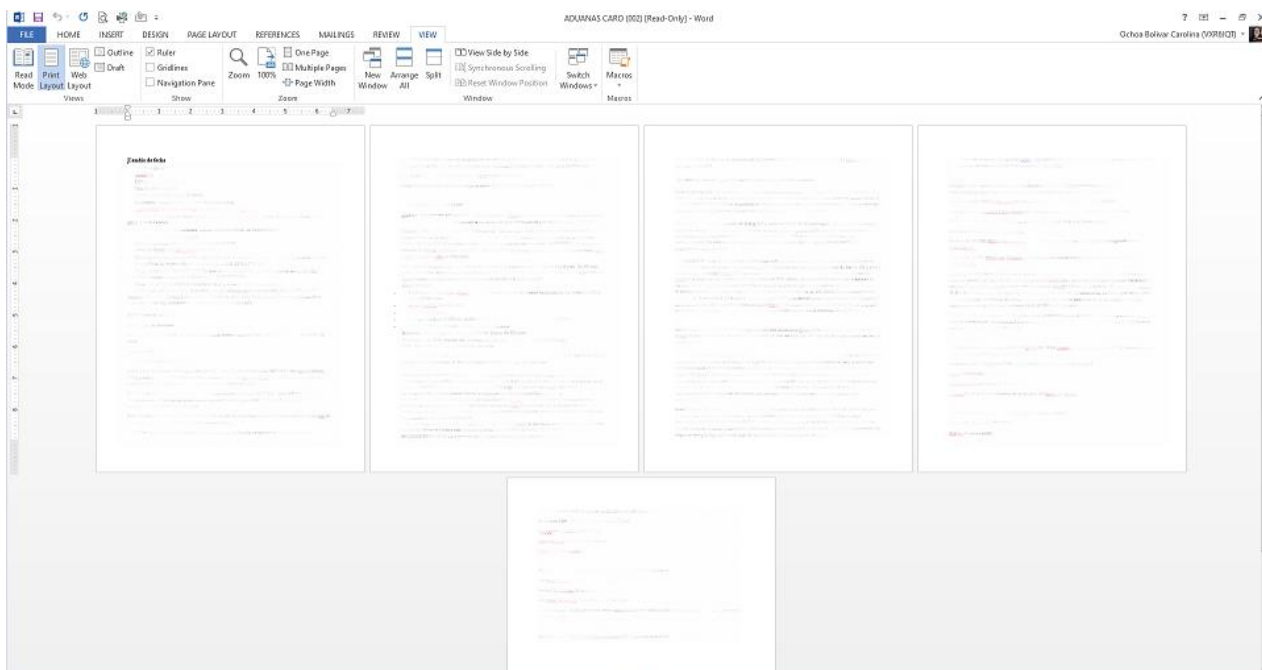


Ilustración 6. Apuntes durante el proceso de conciliación. Fuente: elaboración propia

La ilustración 6, muestra las notas durante el proceso de conciliación como plan extra a la mejora del proceso de capacitación.

3. **Realizar prueba de la efectividad del plan con alguno de los procesos establecidos en Conciliaciones MX, con un entrenamiento intensivo de dos semanas para verificar la efectividad del plan de mejora de capacitación.**

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 25 de 31

La capacitación se comienza a realizar el 14 de septiembre implementando: las mejoras, el checklist que se estableció y una forma más dinámica para la explicación el proceso.

Se presenta como evidencia el primer correo enviado a quien estaba siendo capacitado con las conclusiones del entrenamiento del día.

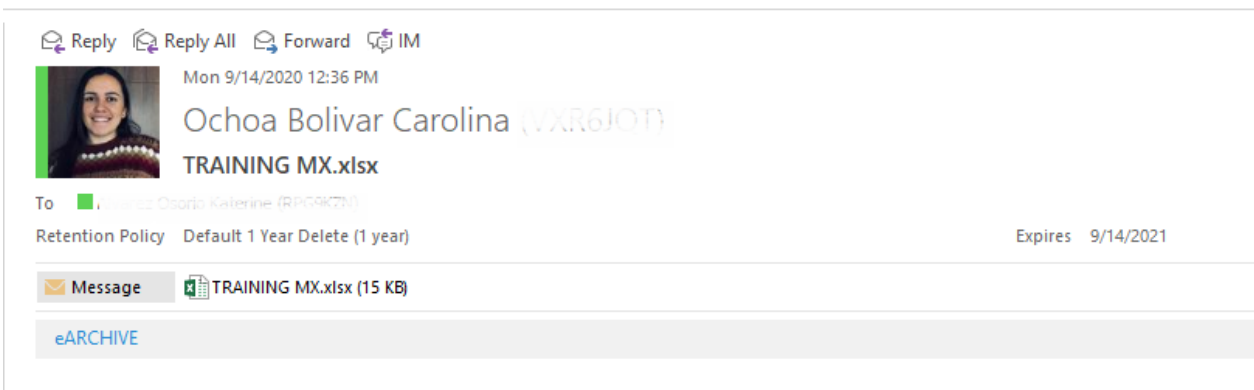
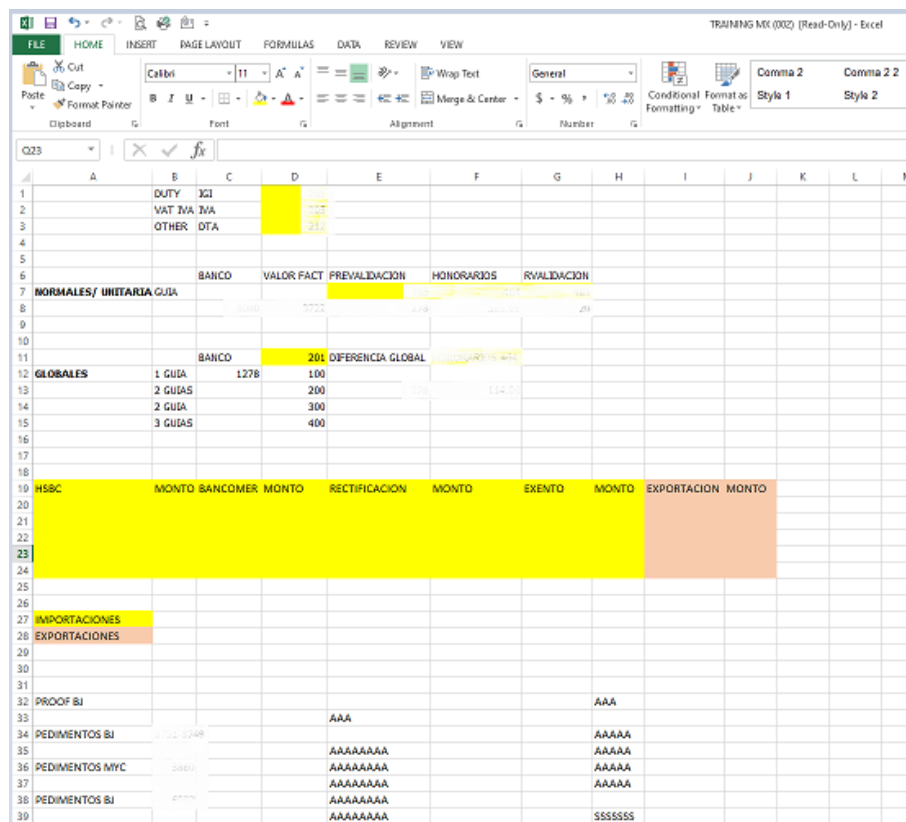


Ilustración 7. Inicio de capacitación general del país. Fuente: elaboración propia



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		DUTY	IGI										
2		VAT IVA IVA											
3		OTHER	DTA										
4													
5													
6		BANCO	VALOR FACT	PREVALIDACION	HONORARIOS	RVALIDACION							
7	NORMALES/ UNITARIA GUIA												
8													
9													
10													
11		BANCO		200	DIFERENCIA GLOBAL								
12	GLOBALES	1 GUIA	1276	100									
13		2 GUIAS		200									
14		2 GUIAS		300									
15		3 GUIAS		400									
16													
17													
18	HSBC	MONTO	BANCOMER	MONTO	RECTIFICACION	MONTO	EXENTO	MONTO	EXPORTACION	MONTO			
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27	IMPORTACIONES												
28	EXPORTACIONES												
29													
30													
31													
32	PROOF BI												
33					AAA				AAA				
34	PEDIMENTOS BI				AAAAAAA				AAAAA				
35					AAAAAAA				AAAAA				
36	PEDIMENTOS MYC				AAAAAAA				AAAAA				
37					AAAAAAA				AAAAA				
38	PEDIMENTOS BI				AAAAAAA				AAAAA				
39					AAAAAAA				SSSSSS				

Ilustración 8. Archivo de inicio de capacitación general del país. Fuente: elaboración propia

La ilustración anterior, indica el archivo de inicio de capacitación general del país.

Adicionalmente, dos semanas después, se presenta el primer día en el cual la persona que estaba siendo capacitada realiza el proceso por primera vez con apoyo de los archivos implementados para el plan de capacitación.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 27 de 31

 Reply
  Reply All
  Forward
  IM


 Wed 9/30/2020 11:17 AM
Alvarez Osorio Katherine (RPG9K7N)
REPORTE DIARIO SUSPENSO

To  Javier Luis Fernando (VMW88RQ);  Luis Jorge (QGT0ZF1)
 Cc  Fabiola (VMW5LHR);  Report Reconciliation (GGK9B3P)

Retention Policy Default 1 Year Delete (1 year) Expires 9/30/2021

eARCHIVE

Buenos días,

Envío reporte de suspenso de Monterrey.

ADUANA	FECHA	PEDIMENTO	GUIA	IMPUESTO	OTROS CARGOS
MONTERREY	26-Aug-20	68778036697	877215HCG9XS	0	0
MONTERREY	28-Sep-20	68878010000	775945E4DFY	735	444.00

Quedo al pendiente de cualquier novedad.

Muchas gracias y un buen día.

Katherine Alvarez Osorio
 Auditor Contable Billing ABI LATAM
 Medellín, Colombia
 UPS Global Business Services
 Office +57 (4) 606-9934 ext 1332323
katherineosorio@ups.com

Ilustración 9. Primer correo. Fuente: elaboración propia

En la ilustración anterior se muestra el primer correo desarrollando el proceso con material de apoyo 2, semanas luego de la primera capacitación.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 28 de 31

4. CONCLUSIONES

A continuación se relacionará las conclusiones alcanzadas durante el periodo de práctica y durante el desarrollo del plan de mejora.

- Con las actividades complementarias desarrolladas, se logró establecer que los DLP de la compañía necesitan material de apoyo con información general del proceso y el país con el cual se está trabajando.
- Se identifica que la toma de nota dentro de la explicación desde el primer momento de capacitación, es fundamental para que la misma se pueda realizar en el tiempo estipulado de la compañía ya sea para migración de proceso o para algún cambio horizontal o vertical.
- Se establece que es posible realizar una capacitación en un corto tiempo siempre y cuando se tengan en cuenta otras formas de capacitación más didácticas o complementarias, y la toma de nota por parte de la persona capacitada desde el primer momento del proceso.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 29 de 31

5. RECOMENDACIONES

Frente a la capacitación de cada uno de los colaboradores ya sea por ingreso a la compañía, por cambio vertical u horizontal o por migración del proceso, se recomienda analizar y evaluar la capacitación realizada dentro de las prácticas profesionales; puesto que con la prueba piloto se tuvo un resultado exitoso, tanto en el tiempo de capacitación como en la continuación del desarrollo del proceso a cargo de la persona capacitada sin alteraciones en el país con el cual se trabaja.

Asimismo, es posible identificar que es más apropiado capacitar al personal desde lo general hacia lo específico, puesto que se evidenció una mayor recordación de la información cuando la persona capacitada tiene un campo amplio de información sobre el tema a tratar.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 30 de 31

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calderon, V. (2000). Aplicación del Manual de Inducción como un portafolio de servicios en Merck Colombia S.A. Bogotá, Universidad de la Sabana, Colombia.

Calle, O. V. (Enero de 2011). Adaptación laboral: Factor clave para. Barranquilla.

Castaño, R. (2017). Notas de Gestion Humana. Medellin, Universidad Ceipa.

Guiñazú, G. (Junio de 2004). Capacitación Efectiva en la Empresa. Obtenido de Invenio: <file:///C:/Users/vxr6jqt/Downloads/Dialnet-CapacitacionEfectivaEnLaEmpresa-3331390.pdf>

López, D. J. (2000). El Proceso de Capacitación, sus Etapas e Implementación. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21929w/U3S9L2.pdf>

Solarte, M. G. (2009). Los macro procesos: Un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n27/n27a06.pdf>

Arellano Reinoso, Vanessa T. (2014). Implementación de un plan de inducción y re inducción tendiente a que permita que el personal se identifique con los objetivos organizacionales. Informe final del trabajo de titulación de Psicóloga Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 91 p

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

Firma del estudiante:

Firma del asesor:



Firma del jefe en el Centro de Práctica: