

**Informe final de opción de Grado Práctica empresarial Lean Solutions Group**

**Maria José Granados Jaimes**

**Informe final para optar el título  
Profesional en Negocios Internacionales**

**Director**

**Carlos Javier Pinto Suárez**

**Magister en Finanzas**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**

**Negocios Internacionales**

**2025**

### **Dedicatoria**

Gracias a mis padres por el apoyo incondicional durante toda mi trayectoria en mi carrera profesional, por su paciencia y por ser mi mayor inspiración para seguir adelante. Su amor, consejos y confianza en mí han sido fundamentales en cada paso de este camino. A mi hermano, por ser una inspiración y un ejemplo de constancia y excelencia. Su esfuerzo y dedicación siempre han dejado la vara alta, motivándome a dar lo mejor de mí para estar a su altura. Su apoyo y ejemplo han sido un impulso invaluable en mi camino. Es un orgullo y privilegio tenerlos.

### **Agradecimientos**

Agradezco a mis profesores Alfredo Sanabria y Carlos Pinto por su guía y enseñanza, que me han ayudado a definir y orientar el enfoque que quiero darle a mi carrera profesional. Su apoyo y conocimientos han sido fundamentales en este proceso.

A la ingeniera Hellen Rodríguez, quien ha sido una pieza fundamental en mi recorrido laboral y académico. Agradezco su generosidad al compartir sus conocimientos, su confianza en mí y por haberme considerado en múltiples actividades universitarias, impulsando así mi crecimiento profesional.

A la empresa Lean Solutions, por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas, permitiéndome aprender y crecer profesionalmente en un entorno enriquecedor.

A la Universidad Santo Tomás, por brindarme un espacio de crecimiento durante estos cuatro años, no solo a nivel académico, sino también personal. Agradezco las innumerables oportunidades que me han permitido aprender, mejorar y abrirme camino hacia nuevas experiencias y desafíos.

## Contenido

Introducción .....	12
1. Contexto de la Práctica Empresarial .....	13
1.1 Justificación.....	13
1.2 Objetivos .....	13
1.2.1 Objetivo general .....	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
2. Perfil de la Empresa .....	14
2.1 Razón Social de la empresa.....	15
2.2 Objeto Social de la empresa .....	15
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa .....	16
2.4 Estructura organizacional .....	16
2.4.1 Misión de la empresa.....	17
2.4.2 Visión de la empresa.....	17
2.4.3 Organigrama de la empresa .....	18
2.5 Aspectos Económicos .....	18
2.5.1 Entorno Macroeconómico .....	19
2.5.2 Entorno Microeconómico.....	21
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa .....	23
2.7 Aspectos del Mercado que atiende la empresa.....	24
3. Cargo y funciones desempeñadas .....	25
3.1 Cargo desempeñado .....	26
3.2 Funciones asignadas.....	26

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas .....	27
4. Marco Conceptual y normativo .....	30
4.1 Marco Conceptual .....	30
4.2 Marco Normativo .....	31
5. Aportes .....	33
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa .....	33
5.1.1 Identificación de la situación problemática .....	33
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa .....	34
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros .....	35
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo .....	36
5.3 Plan de Mejora .....	38
5.3.1 Resumen Ejecutivo .....	38
5.3.2 Contextualización del Plan de Mejora .....	39
5.3.3 Objetivos del Plan de Mejora .....	39
5.3.4 Aspectos para mejorar .....	40
5.3.5 Metas del Plan de mejora .....	41
5.3.6 Acciones del Plan de Mejora .....	42
5.3.7 Indicadores/Verificación .....	46
5.3.8 Recursos .....	46
5.3.9 Cronograma .....	47
6. Conclusiones y Recomendaciones .....	48
Referencias bibliográficas .....	51

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Matriz Insumo- Producto</i> .....	21
<b>Tabla 2.</b> <i>Listado de funciones y horas asignadas</i> .....	27
<b>Tabla 3.</b> <i>Marco normativo aplicable al trabajo tercerizado en Colombia</i> .....	31
<b>Tabla 4.</b> <i>Indicadores para medir la efectividad de las acciones</i> .....	46

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Organigrama Lean Solutions Group</i> .....	18
<b>Figura 2.</b> <i>Análisis PEST – Lean Solutions Group</i> .....	21
<b>Figura 3.</b> <i>Matriz de Ansoff aplicada a Lean Solutions Group</i> .....	24
<b>Figura 4.</b> <i>Macros aplicadas en VBA de Word</i> .....	44
<b>Figura 5.</b> <i>QA Interns Tracker con las nuevas columnas de asignación</i> .....	45
<b>Figura 6.</b> <i>Training Manual Actualizado</i> .....	45
<b>Figura 7.</b> <i>Cronograma de acciones para implementar el Plan de Mejora</i> .....	48

### Resumen

Este proyecto se desarrolla en el área de Quality Assurance de Lean Solutions Group, una empresa especializada en servicios de *nearshoring* para compañías del sector logístico, tecnológico y de transporte. Durante la práctica empresarial, se participó de forma activa en la documentación de procesos operativos a través de herramientas como *Job Descriptions*, *Standard Operating Procedures* y *Flowcharts*, elaborados con base en sesiones de *shadowing* con colaboradores. Durante el proceso, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la estructuración del trabajo. Como resultado, se propuso un plan de mejora enfocado en la creación de una herramienta de gestión para centralizar el seguimiento de solicitudes de documentación y optimizar la comunicación con los responsables. Esta experiencia permitió aplicar conocimientos de la carrera de Negocios Internacionales en un entorno real, fortalecer habilidades en redacción técnica, análisis de procesos y gestión de calidad, y aportar valor al funcionamiento interno del departamento.

*Palabras clave:* documentación de procesos, calidad operativa, shadowing, prácticas profesionales, nearshoring

### **Abstract**

This project was developed within the Quality Assurance department at Lean Solutions Group, a company specialized in nearshoring services for clients in the logistics, technology, and transportation sectors. During the internship, the student actively participated in documenting operational processes through tools such as Job Descriptions, Standard Operating Procedures (SOPs), and Flowcharts, based on shadowing sessions with account staff members. Throughout the experience, improvement opportunities were identified, particularly related to task organization. As a result, an improvement plan was proposed, focused on the creation of a management tool to centralize the tracking of documentation requests and optimize communication with collaborators. This internship allowed the student to apply knowledge acquired in the International Business program in a real work environment, strengthen skills in technical writing, process analysis, and quality management, and contribute to the internal efficiency of the department. The project lasted six months and was carried out in an on-site, practical-applied modality.

*Keywords:* process documentation, operational quality, shadowing, professional internship, nearshoring

## Glosario

*Aseguramiento de la calidad:* Conjunto de actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad para asegurar que un producto o servicio cumpla con los requisitos establecidos. (ISO 9001:2015, 2015)

*BPO (Business Process Outsourcing):* Estrategia mediante la cual una empresa contrata a un proveedor externo para hacerse cargo de procesos no esenciales como contabilidad, recursos humanos o atención al cliente. (Bloomenthal, 2024)

*Calidad:* Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos. (ISO 9000:2015, 2015)

*Diagrama de flujo:* Representación gráfica secuencial de un proceso mediante símbolos estandarizados que permiten visualizar el orden lógico de actividades y decisiones. (*Qué Es un Diagrama de Flujo*, 2025)

*Nearshoring:* Modelo de externalización que traslada procesos a países cercanos con ventajas logísticas, culturales o de zona horaria, lo que mejora la eficiencia operativa. (Hiberus, 2024b)

*Outsourcing:* Práctica empresarial de subcontratar a un tercero para llevar a cabo tareas o procesos internos de forma más eficiente y rentable. (Twin, 2024)

*Proceso:* Conjunto de actividades interrelacionadas que convierten entradas (insumos) en salidas (resultados), con el fin de alcanzar un objetivo específico. (ISO 9000:2015, 2015b)

*Procedimiento:* Forma específica de realizar una actividad o proceso, detallando los pasos a seguir para lograr resultados consistentes. (*Diferencia Entre Proceso y Procedimiento: Una Guía Esencial*, 2024)

*Job Description:* Es un documento que describe las funciones, responsabilidades, habilidades y condiciones laborales requeridas para un cargo específico dentro de una organización. Este tipo de documento ayuda a establecer expectativas claras tanto para el empleador como para el empleado. Según Dessler (2020), una descripción de puesto es “una narrativa escrita que describe las tareas generales, u otros deberes relacionados, y responsabilidades de un cargo” (p. 94).

*Standard Operating Procedure (SOP):* Es un conjunto de instrucciones detalladas que documentan cómo ejecutar una actividad rutinaria. Su objetivo es garantizar la consistencia, eficiencia y calidad en la realización de tareas dentro de una organización. Keller (2018) define los SOP como “instrucciones escritas destinadas a documentar cómo realizar una actividad rutinaria. Aseguran la consistencia y calidad en la ejecución de funciones específicas” (p. 45).

## Introducción

Dentro de las políticas institucionales de la Universidad Santo Tomás, se contempla la opción de realizar prácticas profesionales como parte del proceso de obtención del título. Por esto, como estudiante de la facultad de Negocios Internacionales, elegí esta modalidad de grado y llevé a cabo mis prácticas en la empresa Lean Solutions Group.

En este informe se detallan las actividades llevadas a cabo entre el 10 de febrero de 2025 y el 11 de agosto de 2025.

La empresa Lean Solutions Group, es un proveedor de servicios nearshoring que se enfoca en expandir y mejorar su negocio. Contienen una amplia oferta que abarca desde la dotación de personal hasta servicios de tecnología, marketing, ventas y BPO. (*About Lean Solutions Group | Staff Augmentation Experts, s. f.*)

Como practicante en el departamento de Quality Assurance en Lean Solutions Group, apliqué los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera en Negocios Internacionales. Mi rol se centró en la documentación de procesos clave dentro de la empresa, desarrollando Job Descriptions, Standard Operating Procedures y Flowcharts. Para ello, apliqué la técnica de shadowing, que me permitió comprender de forma más detallada las funciones de cada puesto dentro de las cuentas asignadas. Estas actividades fueron fundamentales para estandarizar procesos, garantizar la eficiencia operativa y contribuir a la mejora continua dentro de un entorno de logística internacional.

## **1. Contexto de la Práctica Empresarial**

### **1.1 Justificación**

Este informe se basa en la importancia de la Práctica Profesional dentro de la formación de los estudiantes, ya que representa una etapa clave en su desarrollo profesional y constituye una de las opciones de grado exigidas por la Facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás para la obtención del título de Profesional en Negocios Internacionales. Esta práctica se lleva a cabo durante un periodo de seis (6) meses consecutivos.

La práctica profesional marca el primer acercamiento como estudiante al mercado laboral, permitiendo desarrollar diversas actividades con un enfoque en el aprendizaje y la capacitación en un entorno real de trabajo.

Desde una perspectiva metodológica, este informe expone la experiencia adquirida como practicante en el departamento de Quality Assurance en Lean Solutions Group, detallando las funciones realizadas dentro de la empresa y cómo estas contribuyeron tanto a mi crecimiento profesional como personal.

### **1.2 Objetivos**

#### ***1.2.1 Objetivo general***

Aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales en el desarrollo de actividades asignadas dentro del departamento de Quality Assurance de *Lean Solutions Group*, fortaleciendo competencias profesionales mediante la documentación de procesos, el análisis operativo y la participación en iniciativas de mejora continua.

### ***1.2.2 Objetivos específicos***

Contribuir a la eficiencia de procesos internos en el departamento de Quality Assurance mediante la revisión y mejora de procedimientos documentales, para el fortalecimiento de la eficiencia operativa y enriquecimiento de la experiencia formativa del practicante en el entorno empresarial.

Diseñar una propuesta de mejora orientada a la organización eficiente del trabajo y al aprovechamiento de herramientas colaborativas, con el objetivo de fortalecer la gestión interna y promover una comunicación efectiva entre los integrantes del equipo, contribuyendo así al desarrollo adecuado de las funciones del área durante el período de práctica profesional.

Socializar las mejoras implementadas durante la práctica profesional, con el fin de aportar al fortalecimiento de los procesos internos del área de Quality Assurance y generar aprendizajes transferibles a otros equipos dentro de la organización.

## **2. Perfil de la Empresa**

Lean Solutions Group es una empresa multinacional colombo-estadounidense fundada en 2012 en Cartagena, Colombia. Su objetivo principal es brindar servicios de *nearshoring* y *offshoring* a empresas, especialmente en el sector logístico y de transporte en Estados Unidos. La compañía se especializa en la optimización de la fuerza laboral, ofreciendo soluciones integrales que incluyen soporte de *back-office*, tecnología, marketing, ventas y atención al cliente, todo en un solo lugar. (*About Lean Solutions Group | Staff Augmentation Experts*, s. f.; *History Of Lean Solutions Group | An Inspiring Journey*, s. f.)

En reconocimiento a su crecimiento y cultura organizacional, Lean Solutions Group ha sido incluida en la lista Inc. 5000 de las empresas privadas de más rápido crecimiento en Estados

Unidos durante varios años consecutivos. Además, ha obtenido certificaciones como "Great Place to Work" y ha sido reconocida por su compromiso con la diversidad y la inclusión. (Yepes, 2023)

En el contexto de las prácticas profesionales, Lean Solutions Group ofrece a los estudiantes una oportunidad invaluable para aplicar y desarrollar habilidades en un entorno empresarial internacional, alineado con los objetivos de formación en Negocios Internacionales.

## **2.1 Razón Social de la empresa**

La razón social de la empresa en la cual se desarrollaron las prácticas profesionales es Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S., una sociedad por acciones simplificada constituida en Colombia. Esta entidad opera comercialmente bajo el nombre de Lean Solutions Group, marca registrada que representa su portafolio de servicios en áreas como *nearshoring*, tecnología, ventas, marketing y BPO. (*Política de Tratamiento de Datos Personales | Lean Solutions Group*, s. f.)

## **2.2 Objeto Social de la empresa**

En el caso de Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S., razón social bajo la cual opera comercialmente Lean Solutions Group, su objeto social comprende la prestación de servicios de soporte operacional a distancia (*nearshoring*) a organizaciones, especialmente en el sector logístico y de transporte. Esto incluye actividades como la dotación de personal, servicios de tecnología, marketing, ventas y BPO (Business Process Outsourcing), con el objetivo de optimizar la fuerza laboral y mejorar la eficiencia operativa de sus clientes. (*About Lean Solutions Group | Staff Augmentation Experts*, s. f.)

La empresa se dedica a actividades de centros de llamadas (*call center*), según el código CIUU 8220, lo que indica su enfoque en servicios de atención al cliente y soporte administrativo remoto. (*Directorio de Empresas En Colombia, s. f.*)

### **2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa**

Dirección de la sede principal (Colombia): Avenida 3ra No. 25-53, Piso 20, Edificio Torres del Castillo, Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia.

Teléfono corporativo: +57 (605) 693 1600

Correo electrónico institucional: [info@leangroup.com](mailto:info@leangroup.com)

Dirección (Bucaramanga): Cl. 42 #33-20 piso 6, Cabecera del llano, Bucaramanga, Santander

Jefe Inmediato: Erika Moreno

Correo electrónico empresarial: [emoreno@leangroup.com](mailto:emoreno@leangroup.com)

Teléfono corporativo: +1 954.361.3455

### **2.4 Estructura organizacional**

En este apartado se presenta una visión general de la estructura organizacional de la empresa *Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S.*, conocida comercialmente como *Lean Solutions Group*. A lo largo de los siguientes puntos, se tratarán distintos aspectos que permiten entender cómo está estructurada y cómo opera esta organización en el contexto nacional e internacional.

Se presentará la misión y visión de la empresa, que definen sus principios y su proyección estratégica. A continuación, se expondrá el organigrama, el cual permite visualizar la distribución jerárquica y funcional de las áreas que componen la empresa.

### ***2.4.1 Misión de la empresa***

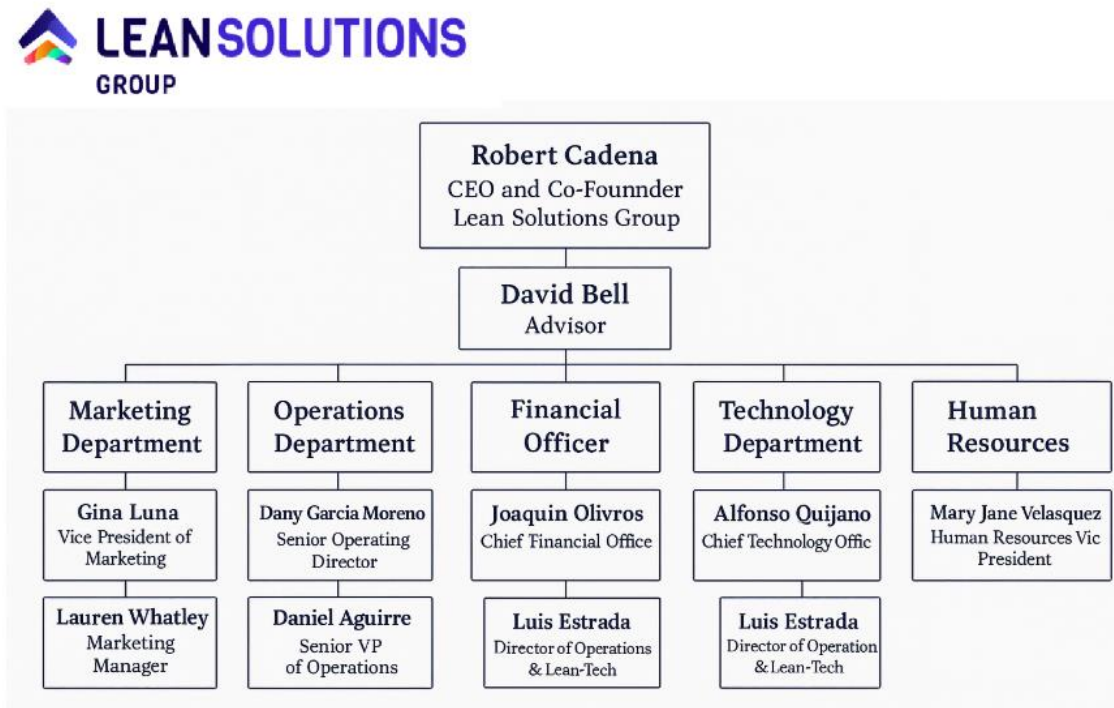
Empresa colombiana especializada en proveer servicios de soporte operacional a distancia (Nearshoring) a organizaciones en el sector de logístico y de transporte, usando sistemas de tecnología de comunicación eficaz, trabajadores competentes y experimentados que permiten la continuidad operativa de nuestros clientes y la satisfacción de ellos. (*About Lean Solutions Group | Staff Augmentation Experts, s. f.*)

### ***2.4.2 Visión de la empresa***

Para el año 2025, ser líderes a nivel nacional en el modelo de servicios Nearshoring, a través de tecnología innovadora implementando procesos estandarizados y lecciones aprendidas, que aseguren la calidad y fidelización de los clientes. (*About Lean Solutions Group | Staff Augmentation Experts, s. f.*)

### 2.4.3 Organigrama de la empresa

**Figura 1.** Organigrama Lean Solutions Group



Adaptado de Organigrama de una empresa comercial internacional (*Meet The Team Leaders | Who's Leading Lean Solutions Group*, s. f.)

## 2.5 Aspectos Económicos

En este apartado se abordarán los aspectos económicos, tanto desde una perspectiva macroeconómica, como desde el entorno microeconómico, que analiza las condiciones internas de la empresa.

También se incluirá una descripción detallada del portafolio de productos y/o servicios, en donde se demostrarán las líneas de negocio que Lean Solutions Group ofrece a sus clientes, así como los sectores en los que presta servicios de *nearshoring* y outsourcing.

Por último, se abordará los aspectos del mercado que atiende la empresa, con el objetivo de analizar su posicionamiento, proyección internacional y su relación con las tendencias globales del sector logístico y de servicios empresariales.

### ***2.5.1 Entorno Macroeconómico***

El análisis del entorno macroeconómico a través del enfoque PEST, se identifican los elementos políticos, económicos, sociales y tecnológicos más relevantes para la compañía y su modelo de negocio.

Desde el aspecto político, Colombia ha mantenido una estrategia constante de atracción de inversión extranjera, especialmente en sectores como el BPO y la tecnología. A través de entidades como ProColombia, se promueven las exportaciones de servicios, el turismo corporativo y los beneficios de operar en zonas francas, lo que posiciona al país como un destino competitivo para empresas de *nearshoring*. Además, el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos facilita el acceso al mercado norteamericano para empresas colombianas del sector servicios (ProColombia, 2024).

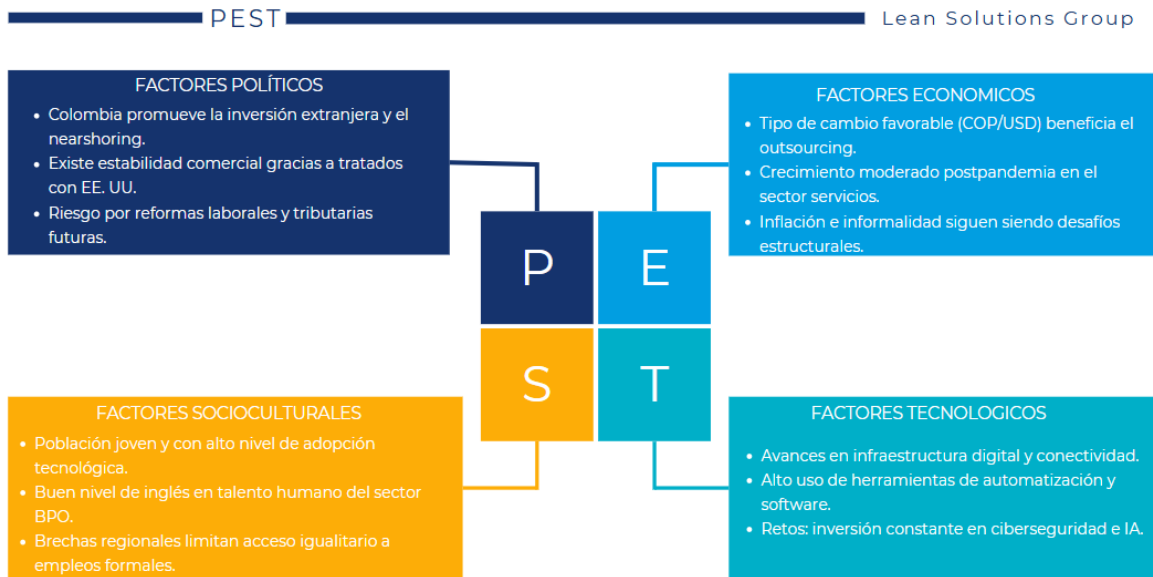
En cuanto al componente económico, Colombia ha mostrado una recuperación moderada después de la pandemia, con un crecimiento estable en el sector de servicios y un tipo de cambio que favorece la contratación de personal colombiano desde el extranjero. A marzo de 2024, el Banco de la República reportó que la inflación continuaba su tendencia descendente, con proyecciones de convergencia hacia la meta del 3 % durante el primer semestre de 2025, lo cual es favorable para la inversión y contratación internacional (Banco de la República, 2024). No obstante, persisten desafíos como la informalidad laboral y la dependencia de sectores primarios.

Desde el plano social, Colombia presenta una población mayoritariamente joven, con acceso creciente a educación técnica y universitaria, y una alta tasa de adopción tecnológica. El bilingüismo, especialmente en inglés, es uno de los factores más valorados por empresas extranjeras que contratan servicios BPO desde el país. A marzo de 2025, la tasa de desempleo nacional fue de 9,6 %, lo que refleja una mejora en la incorporación al mercado laboral formal (DANE, 2025). Sin embargo, persisten desigualdades regionales que limitan el acceso equitativo a oportunidades laborales.

Finalmente, en el componente tecnológico, el país ha avanzado significativamente en infraestructura digital. El Ministerio TIC, en su más reciente iniciativa, lanzó el “Plan Integral de Expansión de Conectividad Digital”, con el objetivo de garantizar conectividad de calidad en zonas apartadas y vulnerables del país (MinTIC, 2024). Esto representa un avance relevante para empresas como *Lean Solutions Group*, que dependen de herramientas digitales, plataformas colaborativas y canales virtuales para prestar sus servicios a clientes internacionales. Sin embargo, mantenerse actualizado en tecnologías emergentes y ciberseguridad sigue siendo un reto competitivo.

En conjunto, estos factores demuestran que el entorno macroeconómico colombiano ofrece condiciones favorables para el desarrollo de servicios de *nearshoring*, aunque se requiere un monitoreo constante de las reformas políticas y del dinamismo tecnológico global.

**Figura 2.** Análisis PEST – Lean Solutions Group.



**2.5.2 Entorno Microeconómico**

**Tabla 1.** Matriz Insumo- Producto

Insumo (Agente Externo)	Tipo de aporte	Producto (Resultado en la empresa)
Proveedores Tecnológicos	Infraestructura tecnológica, conectividad, software	Optimización de procesos internos, soporte a operaciones nearshore, servicios digitales eficientes
Proveedor de talento humano	Personal calificado y bilingüe	Ejecución operativa, cumplimiento de estándares de calidad, atención al cliente
Equipo comercial y relaciones corporativas	Negociación, captación de clientes, comunicación	Contratación de nuevos proyectos, expansión de operaciones, mantenimiento de relaciones B2B

Insumo (Agente Externo)	Tipo de aporte	Producto (Resultado en la empresa)
Clientes Internacionales (EE.UU)	Demanda de servicios BPO y nearshoring	Ingreso económico, definición de requerimientos, retroalimentación para mejora continua
Competidores (Sector BPO/Nearshoring)	Presión competitiva, innovación del sector	Incentivo a mejora continua, diferenciación en calidad, eficiencia y reputación

El entorno microeconómico de *Lean Solutions Group* está conformado por las partes que tienen una influencia directa en sus operaciones y que afectan su funcionamiento diario. Estos factores incluyen a los proveedores, intermediarios, clientes y competidores, los cuales interactúan de forma continua y activa con la empresa y determinan gran parte de su dinámica de mercado. A continuación, se presentan los aspectos clave de cada uno:

*Lean Solutions Group* depende principalmente de proveedores tecnológicos y de servicios de conectividad, software empresarial, y plataformas colaborativas. Además, los proveedores de talento humano (como universidades, bolsas de empleo y redes profesionales) cumplen un papel fundamental en la asignación de personal calificado.

Debido su modelo de negocio B2B, la empresa no cuenta con intermediarios tradicionales de distribución. Sin embargo, puede considerarse como intermediario a su equipo comercial y de relaciones corporativas, que permite la conexión entre clientes internacionales y los servicios ofrecidos por sus centros operativos en Colombia y otros países.

Los clientes de *Lean Solutions Group* son empresas extranjeras, principalmente estadounidenses, del sector logístico, transporte, salud y tecnología, que buscan tercerizar

funciones mediante *nearshoring*. Estos clientes valoran la reducción de costos, el cumplimiento de calidad, la comunicación constante y la disponibilidad de personal capacitado y bilingüe.

El sector BPO y de *nearshoring* es altamente competitivo en América Latina. Los principales competidores en Colombia y la región son empresas como Teleperformance, Sutherland, Accenture, TaskUs y Alorica. La competencia se basa en aspectos como: calidad del talento humano, costos operativos, tecnología utilizada y reputación frente a clientes internacionales.

## **2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa**

La compañía cuenta con los siguientes servicios dentro de su portafolio.

1. *Lean Tech*: colaboramos con su empresa ocupándonos de sus proyectos de software, conectándolo con talento totalmente capacitado que se hará cargo de sus necesidades tecnológicas, ya sea relacionadas con software personalizado, IA, RPA y mucho más (*Operations Staffing Services* | *Hire Operations Staff*, s. f.)

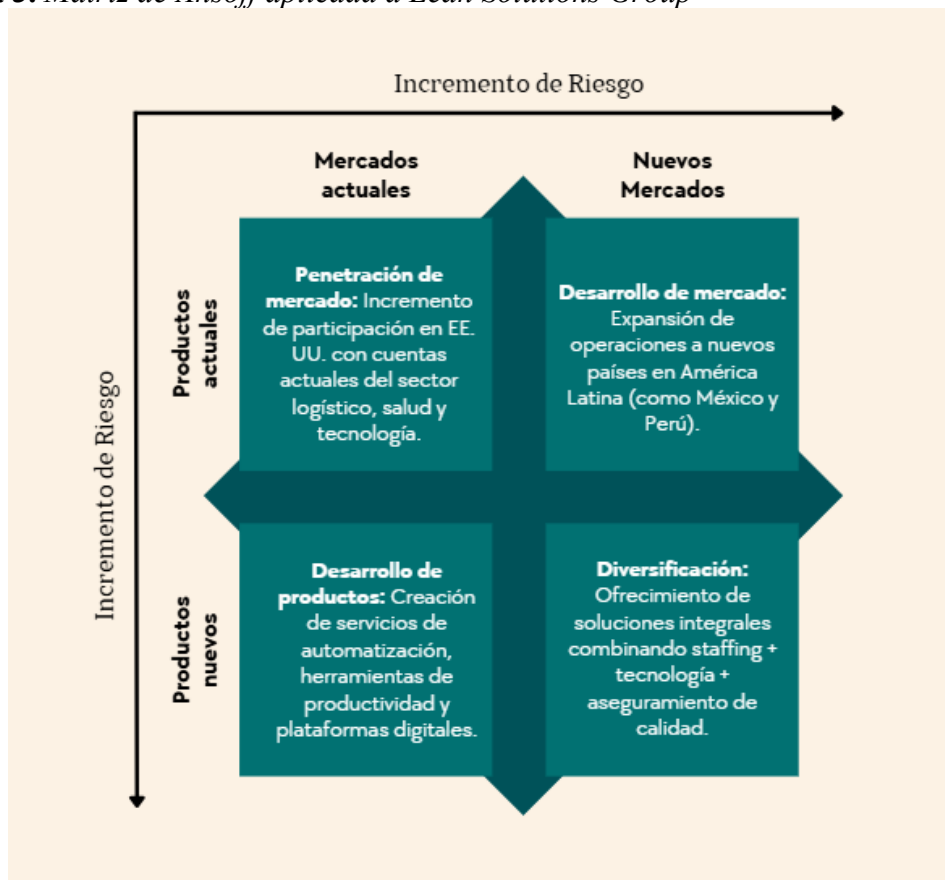
2. *Lean Sales*: los ingresos son el elemento vital de su organización, y los obstáculos en el proceso de ventas a menudo impiden el crecimiento de los ingresos. Nuestras soluciones de ventas personalizadas lo ayudan a agilizar el viaje desde el cliente potencial hasta el cliente (*Operations Staffing Services* | *Hire Operations Staff*, s. f.)

3. *Lean Marketing*: lean Marketing multiplica sus esfuerzos para conseguir clientes con un enfoque de comunicación de uno a muchos (*Operations Staffing Services* | *Hire Operations Staff*, s. f.)

4. *Lean Staffing*: Apoyamos las operaciones logísticas de empresas de transporte y agencias de carga en Estados Unidos, optimizando procesos y aumentando rentabilidad al reducir costos por nuestro modelo de Nearshoring (*Operations Staffing Services | Hire Operations Staff*, s. f.)

## 2.7 Aspectos del Mercado que atiende la empresa

**Figura 3.** Matriz de Ansoff aplicada a Lean Solutions Group



Lean Solutions Group, bajo la razón social Perfiles y Soluciones Logísticas S.A.S., presta sus servicios principalmente a empresas del sector logístico, de transporte, tecnología, salud y comercio electrónico, principalmente en Estados Unidos. Estas compañías requieren servicios que les permitan externalizar procesos operativos y administrativos, lo que ha impulsado la expansión del modelo nearshoring en países como Colombia. El mercado que atiende la empresa está confirmado por clientes corporativos que buscan eficiencia operativa, reducción de costos, talento

bilingüe, automatización y servicios escalables, que puedan adaptarse a la evolución de sus operaciones.

La demanda de servicios de BPO y tercerización ha venido creciendo significativamente en América Latina, motivada por factores como la digitalización, la necesidad de flexibilidad postpandemia y la búsqueda de eficiencia en los mercados globales. Según datos de ProColombia (2024), Colombia se ha consolidado como uno de los destinos líderes en exportación de servicios BPO, gracias a su zona horaria favorable, costos competitivos y talento calificado.

Además, el crecimiento sostenido del comercio electrónico, la transformación digital en el sector salud y las operaciones logísticas complejas en empresas de transporte y carga han ampliado las oportunidades para que *Lean Solutions Group* pueda ofrecer soluciones de valor agregado. No obstante, el mercado también presenta retos, como la alta competencia global, la rápida evolución tecnológica, las reformas laborales en el país y las exigencias normativas de clientes internacionales.

Frente a estos desafíos, la empresa ha respondido con la diversificación de su portafolio (Staffing, Tech, BPO, Sales y Marketing), la estandarización de sus procesos mediante aseguramiento de calidad y la adopción de plataformas colaborativas que le permiten prestar servicios de forma remota con eficiencia y trazabilidad. En consecuencia, la empresa se posiciona como un actor competitivo dentro del ecosistema de servicios tercerizados en América Latina, con una clara orientación hacia el mercado norteamericano.

### **3. Cargo y funciones desempeñadas**

En este apartado, se realizará una descripción detallada del cargo ocupado como Quality Assurance y las funciones específicas que se desempeñaron durante el período de práctica

empresarial. Se profundizará en los aspectos clave de las responsabilidades asumidas, explicando cómo estas contribuyeron al desarrollo de habilidades y al cumplimiento de los objetivos organizacionales

### **3.1 Cargo desempeñado**

Durante el desarrollo de la práctica profesional, desempeñé el cargo de Asistente de Calidad en el área de Quality Assurance (QA) en la empresa Lean Solutions Group. Este rol tuvo como objetivo principal apoyar los procesos de documentación estandarizada para distintas cuentas del área operativa, garantizando el cumplimiento de los lineamientos internos y la mejora continua en la gestión de calidad.

### **3.2 Funciones asignadas**

Durante el período de práctica, asumí diversas funciones relacionadas con la documentación de procesos y el aseguramiento de la calidad, en concordancia con los objetivos del área de Quality Assurance.

El cargo involucró tareas como la elaboración y actualización de documentos clave, tales como *Job Descriptions* (descripciones de cargo), *Standard Operating Procedures* (procedimientos operativos estándar) y *Flowcharts* (diagramas de flujo), mediante un proceso de recopilación de información a través de sesiones de shadowing con colaboradores de diferentes departamentos. Estas tareas permitieron contribuir al orden y trazabilidad de procesos internos, asegurando que cada cuenta contara con documentación precisa y vigente.

Asimismo, se brindó apoyo en el seguimiento de vencimientos de documentos, verificación de cumplimiento de estándares establecidos y colaboración en iniciativas para la mejora de procesos internos del departamento.

A continuación, se detallan las funciones asignadas y la estimación semanal de tiempo dedicado a cada una:

**Tabla 2.** *Listado de funciones y horas asignadas*

<b>Nombre de la Función</b>	<b>Horas por semana</b>
Recolección de información mediante sesiones de shadowing con colaboradores	10
Elaboración de Job Descriptions y validación con líderes de equipo	5
Documentación de procedimientos mediante Standard Operating Procedures (SOPs)	8
Diseño y edición de diagramas de flujo en Visio	8
Actualización de formatos existentes según lineamientos de calidad	4
Revisión de documentos próximos a vencerse y seguimiento a responsables	4
Organización y carga de archivos en carpetas compartidas del cliente	3
Asistencia a reuniones de equipo y comités de calidad	2
Apoyo en iniciativas de mejora interna del departamento	2
Capacitación sobre herramientas y lineamientos del área QA	2
<b>Total</b>	<b>48</b>

*Nota.* Esta tabla presenta la distribución estimada de horas semanales asignadas a cada función desempeñada durante la práctica profesional en el área de Quality Assurance. Las actividades están organizadas por tipo de tarea, reflejando tanto el enfoque operativo como el analítico del rol. La estimación se basa en una jornada semanal completa de 48 horas. Las funciones pueden variar en intensidad dependiendo del ciclo de documentación y de la dinámica interna de cada cuenta.

### 3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Durante el desarrollo de la práctica empresarial en Lean Solutions Group, se identificaron diferentes procesos y procedimientos clave en el área de Quality Assurance (QA), así como las

herramientas necesarias para su ejecución eficiente. A continuación, se describen los principales elementos:

Proceso principal: Documentación de operaciones internas

El área de QA tiene como función principal documentar y estandarizar las funciones operativas de las distintas cuentas, lo cual garantiza la calidad, consistencia y trazabilidad del trabajo. Este proceso se compone de los siguientes procedimientos:

#### *Shadowing al personal operativo (Staffers)*

Consiste en realizar sesiones uno a uno (vía llamada o videollamada) con los empleados responsables de una posición específica dentro de una cuenta, con el fin de observar, registrar y entender sus funciones. En este procedimiento se toman notas detalladas sobre las tareas realizadas, herramientas utilizadas, flujos de trabajo y criterios de calidad.

- Herramientas utilizadas: Microsoft Teams
- Frecuencia: Según asignación; puede variar entre una o varias sesiones por posición.
- Producto esperado: Información base para redactar el JD, SOP y Flowchart.

#### *Redacción de documentos (Job Description, SOP, Flowchart)*

A partir de la información obtenida en las sesiones de shadowing, se elaboran los documentos que llevan las funciones del cargo:

- Job Description (JD): Describe el objetivo del rol, funciones principales, herramientas utilizadas y habilidades requeridas.
- Standard Operating Procedure (SOP): Instrucciones detalladas y estructuradas para ejecutar tareas rutinarias del cargo.
- Flowchart: Representación visual del proceso operativo mediante diagramas de flujo que facilitan su comprensión.
- Herramientas utilizadas: Microsoft Word: para la redacción de JDs y SOPs.

Microsoft Visio: para el diseño de diagramas de flujo.

### *Revisión interna y retroalimentación semanal*

Una vez creados los documentos, se realiza una reunión semanal con el QA Senior (supervisor directo), en la que se revisa el avance del proceso de documentación. Esta reunión permite validar el contenido, corregir observaciones y definir las acciones de mejora o ajustes.

- Herramientas utilizadas: Tracker interno (Google Sheets), reuniones vía Teams.
- Frecuencia: Semanal.
- Producto esperado: Seguimiento del progreso, mejora continua del contenido y planificación de entregables.

### *Aprobación por parte del staffer*

Después de la validación interna, se comparte el borrador con el empleado entrevistado (staffer) para confirmar que el contenido sea fiel a sus funciones. Esta aprobación asegura la precisión del documento.

- Herramientas utilizadas: Outlook, Microsoft teams
- Producto esperado: Aprobación explícita o sugerencias del staffer para ajustes finales.

### *Entrega final al equipo de documentación*

Con todos los documentos revisados y aprobados, se hace la entrega final al equipo en los archivos en las carpetas correspondientes. Se hace también el registro en el sistema para control de antigüedad de versiones.

- Herramientas utilizadas: SharePoint, Google sheets
- Producto esperado: Archivos finales en formato Word, PDF o en plataformas compartidas.

#### 4. Marco Conceptual y normativo

El presente apartado tiene como finalidad contextualizar teórica y jurídicamente las operaciones desarrolladas durante la práctica empresarial en el área de Quality Assurance de la empresa *Lean Solutions Group*.

##### 4.1 Marco Conceptual

Nearshoring: es la estrategia de externalización por la que una empresa transfiere parte de su producción a terceros (Reuters, 2022, p.1). A pesar de ubicarse en otros países, estos destinos son cercanos y con una zona horaria semejante, lo que permite mayor eficiencia operativa y menor fricción cultural (Hiberus, 2024)

Calidad: es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos (ISO, 2015, p.3). En contextos organizacionales, implica asegurar que los procesos estén bajo control y generen resultados consistentes. Se relaciona directamente con las mejoras implementadas en el área de Quality Assurance. Acciones como la automatización de tareas mediante macros en Word y el rediseño del tracker de practicantes responden al principio de garantizar procesos más estandarizados y consistentes, reduciendo errores y optimizando tiempos.

Cadena de suministro: Es la red de organizaciones que participan, a través de enlaces aguas arriba y aguas abajo, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos y servicios para el consumidor final (Christopher, 2016). En contextos de *nearshoring*, la cadena de suministro se beneficia de una menor distancia logística y mejores capacidades de monitoreo en tiempo real.

Proceso organizacional: es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización. (Hernández, 2023)

Documentación organizacional: comprende los documentos generados dentro de una organización, como cartas, memorandos, circulares y correos electrónicos, que se utilizan para transmitir información, orientaciones y pautas entre las diferentes dependencias. (Heidy, s. f.) Se convierte en el insumo principal del área de QA. Su estandarización no solo mejora la comunicación interdepartamental, sino que asegura que los procedimientos cumplan con parámetros internacionales de claridad y consistencia.

Outsourcing: es la práctica empresarial de contratar a terceros externos para realizar servicios o crear bienes que tradicionalmente se manejaban internamente. (Integralia & Integralia, 2021b)

## 4.2 Marco Normativo

**Tabla 3.** *Marco normativo aplicable al trabajo tercerizado en Colombia*

Temática	Norma	Descripción
Regulación general del trabajo tercerizado	Código Sustantivo del Trabajo – Art. 34	Establece la responsabilidad solidaria del beneficiario de la obra por salarios y prestaciones de empleados contratados por terceros.
	Ley 50 de 1990	Regula las empresas de servicios temporales y define las condiciones de vinculación laboral.

Temática	Norma	Descripción
	Decreto 4369 de 2006	Reglamenta el funcionamiento y control de las empresas de servicios temporales.
Garantías laborales y formalización del empleo	Decreto 2025 de 2011	Garantiza que ningún trabajador sea contratado sin el reconocimiento de sus derechos laborales constitucionales.
	Ley 1429 de 2010	Ley de formalización y generación de empleo; promueve beneficios para empresas que se formalicen.
Control y limitaciones a la tercerización	Decreto 583 de 2016	Regula y limita las formas de tercerización laboral; impone sanciones por prácticas ilegales.
	Ley 1753 de 2015	Refuerza la inspección, vigilancia y control sobre las formas de contratación dentro del Plan Nacional de Desarrollo.

## **5. Aportes**

En este punto se expone el plan de mejora desarrollada durante el periodo de práctica profesional, como respuesta a una situación identificada dentro del área de Quality Assurance. Para su formulación, se aplicaron métodos de observación, análisis de tareas y revisión de formatos existentes, con el fin de reconocer oportunidades de optimización en la gestión del tiempo y el seguimiento de actividades.

### **5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa**

#### ***5.1.1 Identificación de la situación problemática***

Durante el proceso de práctica en el área de Quality Assurance (QA) de Lean Solutions Group, se identificaron dos situaciones críticas que generaban ineficiencias y falta de trazabilidad en las actividades principales del equipo de documentación:

Formateo manual de imágenes en documentos SOP:

Al documentar los procesos de los empleados de cuentas internacionales, es común insertar múltiples capturas de pantalla o ilustraciones. Sin embargo, el centrado y el formateo visual de estas imágenes se realizaba de forma manual, lo que implicaba una gran inversión de tiempo por parte del practicante y generaba inconsistencias en la estética final del documento.

Falta de un seguimiento sistematizado del proceso de documentación por parte de los QA interns:

El equipo no contaba con una herramienta que permitiera visualizar, en tiempo real, el volumen de documentos asignados, su estado, las fechas clave y los tiempos de entrega. Esto dificultaba la planificación, la distribución equilibrada de tareas y el análisis de desempeño.

Ambas situaciones tenían un impacto directo en la eficiencia operativa del área, en la calidad del entregable final al cliente y en la capacidad del área de tomar decisiones basadas en datos.

### ***5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa***

En respuesta a las problemáticas detectadas durante el desarrollo de las prácticas, se diseñó e implementó un plan de mejora estructurado en torno a dos ejes principales: la automatización del formateo de documentos mediante macros en Word y la optimización del sistema de seguimiento de las tareas asignadas a los practicantes del área de Quality Assurance (QA).

En primer lugar, se abordó la necesidad de estandarizar el formato visual de los documentos SOP mediante la implementación de dos macros programadas en VBA, integradas a la plantilla oficial del área. La primera macro permite centrar automáticamente todas las imágenes del documento, tanto en línea como flotantes, reduciendo así el tiempo invertido en ajustes manuales. La segunda macro aplica un borde institucional de color morado (#100050), garantizando uniformidad visual en todos los entregables. Estas macros, una vez integradas al archivo base, son ejecutables desde la pestaña “Developer” de Microsoft Word, con una guía de uso incluida. Este desarrollo técnico contribuye directamente a la eficiencia del proceso, permitiendo una reducción significativa del tiempo de edición y mejorando la presentación profesional de los documentos enviados a clientes internacionales.

A la vez, se reestructuró el archivo de seguimiento de documentación con el objetivo de brindar mayor trazabilidad y control sobre las tareas asignadas a los QA interns. El nuevo diseño permite registrar la fecha de asignación, fecha de entrega y calcular automáticamente el tiempo

total empleado. Asimismo, se incorporaron campos estandarizados como “Date posted”, “Date assigned” y “Date completed”, que permiten evaluar el ciclo completo de documentación.

### ***5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros***

Las mejoras implementadas comenzaron a evidenciar resultados positivos en diferentes aspectos clave del proceso de documentación dentro del área de Quality Assurance:

- Reducción del tiempo de edición en documentos SOP.

Gracias a la implementación de macros en la plantilla institucional, se logró automatizar el centrado de imágenes y la aplicación de bordes estandarizados. Esto permitió reducir significativamente el tiempo dedicado al formateo visual, especialmente en documentos extensos con múltiples capturas de pantalla.

En promedio, cada practicante en el área de Quality Assurance gestiona entre 1 y 2 documentos SOP por día, lo que equivale a aproximadamente 5 a 10 documentos semanales. La automatización permitió un ahorro estimado de entre 15 y 30 minutos por documento, lo que se traduce en una reducción de hasta 5 horas de trabajo a la semana por persona. Este tiempo adicional se destinó a actividades de mayor valor, como la redacción del contenido técnico, la validación con el staffer o la retroalimentación con el supervisor, lo que contribuyó a una mayor eficiencia operativa en el equipo.

- Mejora en la trazabilidad y seguimiento de tareas.

Con la optimización del tracker de documentación, ahora es posible llevar un control preciso de fechas clave (publicación, asignación y entrega) y medir automáticamente los tiempos entre cada etapa. Esto facilitó la supervisión del progreso semanal de cada QA intern, permitió identificar retrasos y apoyó la redistribución equitativa de cargas dentro del equipo.

- Mayor estandarización y profesionalismo en los entregables.

La automatización del formato visual de los SOPs no solo impactó la eficiencia, sino también la calidad percibida de los documentos. Al contar con imágenes centradas y con bordes institucionales consistentes, se logró una presentación más alineada con los estándares de calidad y comunicación corporativa, fortaleciendo así la imagen profesional de la empresa ante los clientes.

- Apoyo a la toma de decisiones operativas.

La información consolidada en el tracker permitió a los supervisores contar con datos confiables y visuales para planificar la semana, detectar bloqueos tempranamente, y brindar soporte de manera proactiva a los practicantes que lo necesitaran. Esta visibilidad interna ha contribuido a una gestión más ágil y efectiva del equipo de documentación.

## **5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo**

Los aportes de Lean Solutions Group al proceso formativo durante la práctica fueron significativos y abarcaron varias áreas clave de desarrollo profesional:

- Experiencia práctica en un entorno corporativo real

Lean Solutions Group me brindó la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales dentro de un entorno de trabajo real, con procesos operativos complejos y orientación al cliente externo. La experiencia directa en el área de Quality Assurance me permitió participar en proyectos de documentación de procesos para cuentas internacionales, lo cual fortaleció mis habilidades analíticas, operativas y de comunicación técnica en inglés.

- Exposición a herramientas tecnológicas aplicadas a procesos de calidad

Durante la práctica, tuve la oportunidad de utilizar herramientas como Microsoft Word, Excel avanzado Microsoft Teams y SharePoint. Estas herramientas fueron clave para el desarrollo de soluciones prácticas, automatización de tareas y análisis de eficiencia en procesos documentales. Su uso constante mejoró mi capacidad para generar soluciones técnicas aplicables a problemas reales de gestión.

- Desarrollo de habilidades blandas y pensamiento propositivo

La interacción con diferentes supervisores y practicantes, así como la participación en espacios de mejora, fortaleció competencias como la comunicación asertiva, el trabajo colaborativo y la proactividad. Aprendí a identificar necesidades dentro del equipo, proponer soluciones viables y socializarlas con claridad, siempre con disposición al aprendizaje y la retroalimentación. Estas habilidades son fundamentales para adaptarse a entornos empresariales dinámicos.

- Introducción a la mejora continua y gestión de procesos operativos

Al participar en la creación e implementación de herramientas de seguimiento y automatización, comprendí los fundamentos de la mejora continua, la optimización de recursos, y la importancia de establecer indicadores para evaluar la eficiencia operativa. Esto me permitió asumir un rol más estratégico dentro de mis funciones, alineado con la lógica de procesos que exige el entorno BPO y de servicios globales en el que opera la empresa.

- Inmersión en procesos y terminología logística internacional

La interacción con los colaboradores y documentación asociada a cuentas del sector logístico me permitió familiarizarme con terminología técnica y procedimientos propios del comercio y procesos internacionales, especialmente en el contexto de operaciones de nearshoring. Esto incluyó la comprensión de flujos de trabajo relacionados con la gestión de cargas, seguimiento

de envíos, coordinación de proveedores y validación de información operativa. Esta experiencia amplió mi conocimiento en logística global.

### **5.3 Plan de Mejora**

“Optimización del proceso de documentación QA mediante automatización y control de productividad”

#### ***5.3.1 Resumen Ejecutivo***

Este plan de mejora tiene como objetivo optimizar el proceso de documentación operativa dentro del área de Quality Assurance (QA) de Lean Solutions Group, una compañía multinacional del sector BPO especializada en brindar servicios de soporte y calidad a empresas de logística con operaciones en Estados Unidos.

El proyecto se centra en dos ejes clave: la automatización del formato visual en los documentos SOP a través de macros en Word, y la optimización del archivo de seguimiento que utilizan los QA interns para gestionar sus asignaciones. Estas acciones están diseñadas para incrementar la eficiencia, reducir tiempos operativos y mejorar la estandarización de los entregables, lo cual es fundamental en un contexto de internacionalización de servicios donde la calidad documental forma parte del producto ofrecido a clientes extranjeros.

Este plan no solo responde a las necesidades operativas detectadas durante la práctica, sino que también integra competencias como la mejora de procesos, la gestión documental, la automatización administrativa y el análisis de productividad en contextos globales.

### ***5.3.2 Contextualización del Plan de Mejora***

Lean Solutions Group es una organización con presencia multinacional que ofrece servicios tercerizados a compañías del sector logístico de Estados Unidos. Su modelo de negocio se basa en conectar talento latinoamericano con necesidades operativas de empresas norteamericanas, brindando soporte en áreas como operaciones, transporte, tecnología y calidad.

Durante mi proceso de práctica en el área de QA, participé en la documentación de procesos internos de diversas cuentas logísticas estadounidenses. Esta labor evidenció dos problemáticas recurrentes que impactaban la eficiencia operativa y la calidad de los entregables: por un lado, el alto tiempo invertido en el formateo manual de imágenes dentro de los documentos SOP; y por otro, la limitada trazabilidad sobre el estado de avance y tiempos de respuesta de las tareas asignadas a los practicantes.

Frente a este contexto, se diseñó un plan de mejora enfocado en dos soluciones complementarias: primero, el desarrollo e integración de macros automatizadas que permiten centrar imágenes y aplicarles bordes institucionales en un solo clic, reduciendo el tiempo de edición; y segundo, la reestructuración del tracker de seguimiento, con el fin de registrar fechas clave, calcular tiempos por etapa y visualizar el desempeño individual.

### ***5.3.3 Objetivos del Plan de Mejora***

Optimizar la eficiencia operativa en la elaboración de SOPs mediante herramientas de automatización accesibles para los practicantes del equipo de QA de la empresa Lean Solutions Group.

Reestructurar el archivo de seguimiento de tareas asignadas a los practicantes del equipo de QA de Lean Solutions Group para facilitar el monitoreo, análisis de desempeño y toma de decisiones.

Actualizar el manual de entrenamiento para practicantes del área de QA, incorporando las herramientas y procedimientos anteriormente desarrollados que faciliten la trazabilidad, aumenten la productividad y aseguren el control de calidad en la documentación.

#### ***5.3.4 Aspectos para mejorar***

Durante la ejecución de mis prácticas profesionales en Lean Solutions Group, identifiqué dos áreas que requerían intervención para mejorar la eficiencia y el control en la documentación de procesos operativos pertenecientes a cuentas logísticas norteamericanas:

**5.3.4.1 El formateo manual de imágenes en documentos SOP.** Cada documento debía ajustarse visualmente de forma manual, lo cual representaba un uso ineficiente del tiempo y provocaba inconsistencias visuales. Esta falta de estandarización afectaba la calidad de los entregables que son enviados a clientes con altos estándares operativos dentro del ecosistema logístico internacional.

**5.3.4.2 La limitada trazabilidad del avance en las tareas de documentación.** El archivo utilizado para registrar asignaciones carecía de información clave como fechas de asignación, entrega y tiempos empleados, dificultando el seguimiento por parte del supervisor y la

planificación semanal. Esto limitaba la capacidad del área para medir la eficiencia de los QA interns y tomar decisiones basadas en datos.

**5.3.4.3 La desactualización del manual de entrenamiento para practicantes de QA.** El manual existente no reunía todos los procedimientos, herramientas y estándares implementados recientemente, lo que generaba brechas en la inducción de nuevos practicantes. La falta de un documento actualizado y estructurado dificultaba la trazabilidad de procesos, la uniformidad en la ejecución de tareas y el aseguramiento de la calidad en los entregables.

### ***5.3.5 Metas del Plan de mejora***

Basadas en los aspectos identificados para mejorar en Lean Solutions Group, las metas del plan de mejora propuesto son específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un marco temporal definido (SMART). Estas metas se orientan a fortalecer el proceso de documentación de cuentas internacionales del sector logístico, mediante acciones de automatización, seguimiento operativo y estandarización visual de entregables.

**5.3.5.1 Automatizar el formateo visual de documentos SOP.** *Meta:* reducir en al menos un 50% el tiempo promedio invertido por los practicantes QA en la edición de imágenes en documentos SOP, mediante el uso de macros para centrar imágenes y aplicar bordes institucionales, durante un período de 2 meses.

*Medición:* estimar el tiempo promedio antes y después de la implementación de las macros, y verificar su uso en al menos el 80% de los documentos generados a partir de junio de 2025.

**5.3.5.2 Optimizar el seguimiento de tareas asignadas a QA Interns.** *Meta:* implementar un tracker que permita registrar fechas clave (date posted, date assigned, date completed) y calcular automáticamente el tiempo de documentación, logrando una cobertura del 100% de las tareas asignadas durante el segundo mes de implementación.

*Medición:* validación semanal del llenado del tracker, con verificación de uso correcto de columnas y fórmulas por parte del supervisor del área.

**5.3.5.3 Actualizar y estandarizar el manual de entrenamiento para practicantes de QA.** *Meta:* integrar en el manual de entrenamiento el 100% de las herramientas, procedimientos y estándares desarrollados en el plan de mejora y que sea socializado con todos los practicantes y supervisores antes de finalizar el período de prácticas.

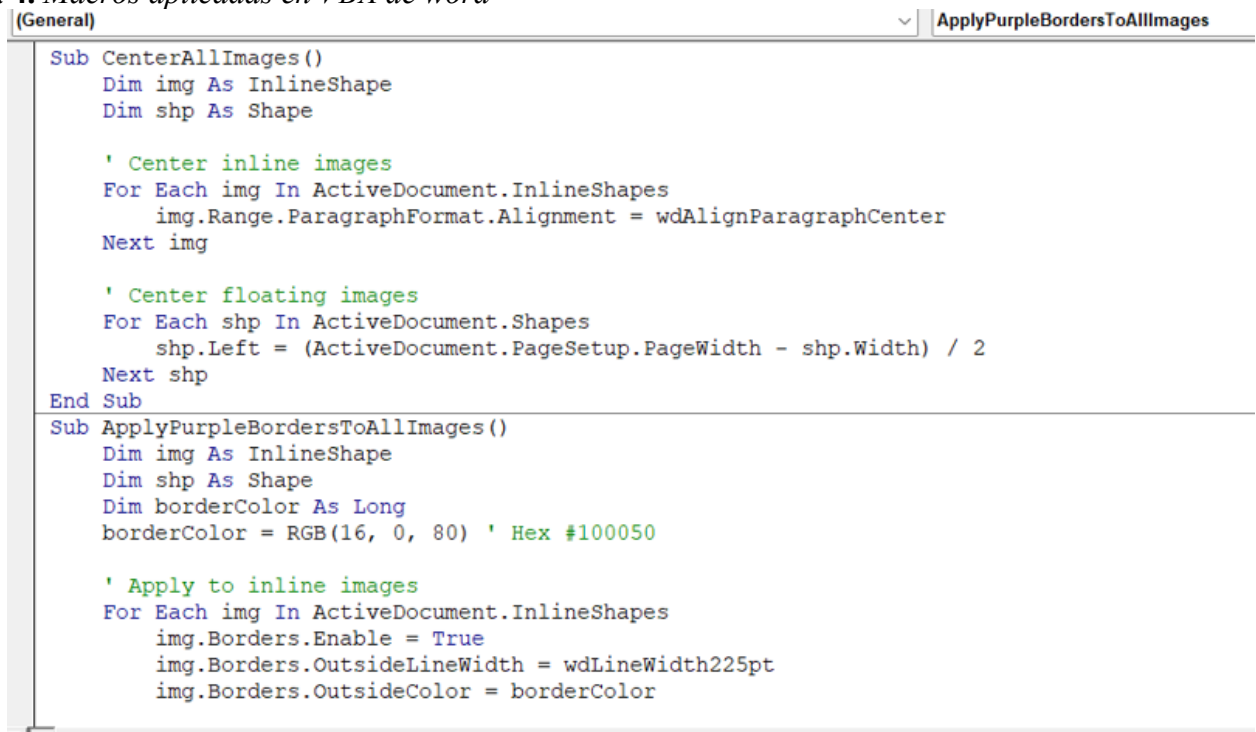
*Medición:* verificación del documento actualizado en el repositorio oficial, registro de la fecha de socialización y confirmación de recepción por parte de al menos el 90% de los miembros del equipo QA.

### ***5.3.6 Acciones del Plan de Mejora***

Para alcanzar las metas planteadas y contribuir a la eficiencia operativa de Lean Solutions Group en su operación internacional, se llevaron a cabo las siguientes acciones estratégicas durante el desarrollo de la práctica profesional:

**5.3.6.1 Acciones implementadas durante la práctica.** Durante el desarrollo de la práctica profesional en Lean Solutions Group, y partiendo de los conocimientos adquiridos en la carrera de Negocios Internacionales, se implementaron acciones de mejora orientadas a la optimización de procesos documentales y la eficiencia operativa en el área de Quality Assurance. Estas acciones no solo responden a necesidades internas del equipo, sino que están alineadas con principios fundamentales de la gestión empresarial internacional, tales como la estandarización, la mejora continua y la eficiencia en la comunicación interdepartamental.

Se diseñaron e insertaron macros en la plantilla institucional de Word utilizada para la elaboración de documentos SOP, automatizando tareas repetitivas como el centrado de imágenes y la aplicación de bordes con el color institucional. Como se puede observar en la Figura 4, estas macros simplifican el proceso de formateo visual, garantizando uniformidad y reduciendo errores manuales. Esta intervención permitió reducir los tiempos de edición, fortalecer la consistencia visual de los documentos y proyectar una imagen profesional homogénea hacia los clientes internacionales del sector logístico con los que la empresa mantiene relaciones comerciales.

**Figura 4.** *Macros aplicadas en VBA de word*

```
(General) ApplyPurpleBordersToAllImages

Sub CenterAllImages()
    Dim img As InlineShape
    Dim shp As Shape

    ' Center inline images
    For Each img In ActiveDocument.InlineShapes
        img.Range.ParagraphFormat.Alignment = wdAlignParagraphCenter
    Next img

    ' Center floating images
    For Each shp In ActiveDocument.Shapes
        shp.Left = (ActiveDocument.PageSetup.PageWidth - shp.Width) / 2
    Next shp
End Sub

Sub ApplyPurpleBordersToAllImages()
    Dim img As InlineShape
    Dim shp As Shape
    Dim borderColor As Long
    borderColor = RGB(16, 0, 80) ' Hex #100050

    ' Apply to inline images
    For Each img In ActiveDocument.InlineShapes
        img.Borders.Enable = True
        img.Borders.OutsideLineWidth = wdLineWidth225pt
        img.Borders.OutsideColor = borderColor
    Next img
End Sub
```


Asimismo, se rediseñó el archivo de seguimiento (QA Interns Tracker) de tareas asignadas a los practicantes del área, integrando campos clave como fecha de solicitud, fecha de asignación y fecha de entrega. Este rediseño incluyó la automatización de cálculos de tiempo y la incorporación de fórmulas que facilitan la lectura del desempeño individual, permitiendo una mejor planificación operativa y toma de decisiones basadas en datos. Como se aprecia en la Figura 5, se añadieron nuevas columnas que mejoran la trazabilidad y la medición del progreso de cada tarea.

Figura 5. QA Interns Tracker con las nuevas columnas de asignación

	Quality Specialist	Account	Position	Staffer's Name	Documentation Needed	Type of Update	Branch	OPS Manager	Date Posted	Date Assigned	Comments
13	Tabata Mendez	Roadana	Dispatchers Billing Auditor T&T	Juan David Olaya Velasco Valeria Alvarez Martinez Pablo Salazar Payares	ID SOP & FC	Create	Medellin	Brayan Rodas	06/25/25	07/22/25	replace position and also on carrier sales, however, need update and the documentation also needs a create some positions that does not count with documentation
14	Marlon Pereira	Source Alliance	Claims	Gerardo Rodriguez	ID SOP & FC	Create	Cartagena	Wendy Vargas	07/02/25	08/01/25	
15	Orlando Godoy	Gampac	Carrier sales	Jader Jimenez	ID SOP & FC	Update	Cartagena	Nestor Ramirez	07/11/25	08/04/25	support with the shadowing or assign an employee. CS CS Reps used to work by regions, but now there are 0 regions and each CS Rep is assigned to a specific mark
16	Karol Cala	Odyssey	Logistics Coordinator-Charlotte		SOP	Update	Bucaramanga	Veronica Larotta	07/29/25		Cristian Galvis- ABI Tape, David Miranda- GEO SPECIALTY-ERCO, JOSE SALAMANCA-F&S US LLC, JI GONZALEZ INBOUND DUBOIS, KAREN MARTINES G
17	Vanessa Chaparro	Quantix	Logistics Coordinator	Diego Fernando Mosquera Hernandez Daniel Alejandro Torres Reyes Giselle Nayarith Avila Marin	ID SOP & FC	Update	Bucaramanga	Dany Ortega	07/29/25	08/04/25	Please contact QA before contacting staffers, thank

Con el objetivo de institucionalizar estas mejoras y garantizar su continuidad en futuros ciclos, se actualizaron dos documentos clave: el *SOP Creation Guidelines*, al cual se le añadió una sección instructiva sobre el uso de las macros; y el *Training Manual*, que ahora incorpora una guía específica para el correcto uso del tracker. Estas actualizaciones aseguran que los nuevos practicantes que ingresen al área cuenten desde el inicio con herramientas claras y procesos estandarizados, promoviendo una curva de aprendizaje más eficiente y una integración operativa alineada con los estándares de calidad exigidos por los clientes extranjeros.

Figura 6. Training Manual Actualizado



**LEAN SOLUTIONS**  
GROUP

**Controlled Document**  
**Lean Group**

**Copy number: 2**

	Name	Position	Date
Created by	Yuliana Vásquez	Quality Intern	10/21/2024
Reviewed by			
Approved by			

Creation date	Version	Changes	Status
10/21/2024	1	Original version	Old Version
07/11/2025	2	Tracker process added/ María José Granados	Current Version

**TRAINING MANUAL**  
Quality Assurance Intern  
LSG Document

### 5.3.7 Indicadores/Verificación

**Tabla 4.** Indicadores para medir la efectividad de las acciones

Acciones implementadas	Indicador	Medición	Meta
Implementación de macros para el centrado y formato visual de imágenes en SOPs	Tiempo promedio de edición de imágenes	$(\Sigma \text{tiempo manual} - \Sigma \text{tiempo con macro}) \div \text{n}^\circ \text{de SOPs}$	Reducir el tiempo de edición en un 50% en un plazo de 2 meses.
Optimización del tracker con nuevas columnas de fechas	Porcentaje de tareas registradas con trazabilidad completa	$(\text{n}^\circ \text{de tareas con campo completo} \div \text{n}^\circ \text{total de tareas}) \times 100$	Alcanzar un 100% de trazabilidad en el registro de tareas en 2 meses
Inclusión de macros en el SOP Creation Guidelines	Porcentaje de SOPs entregados con formato automatizado	$(\text{n}^\circ \text{de SOPs con macros aplicadas} \div \text{n}^\circ \text{total de SOPs}) \times 100$	Aplicación en el 100% de documentos a partir del segundo ciclo de implementación
Actualización del Training Manual con guía de uso del tracker	Nivel de comprensión del uso del tracker por nuevos practicantes	$(\text{n}^\circ \text{de practicantes que usaron correctamente el tracker} \div \text{n}^\circ \text{total de practicantes en inducción}) \times 100$	Asegurar el uso correcto del tracker desde el primer mes de incorporación de cada practicante

### 5.3.8 Recursos

Para la correcta implementación del plan de mejora en Lean Solutions Group, se requieren diversos recursos que permitan llevar a cabo las acciones propuestas de forma efectiva, especialmente en el contexto del área de Quality Assurance que documenta procesos para empresas internacionales del sector logístico. A continuación, se detallan los recursos necesarios:

**5.3.8.1 Recursos Tecnológicos.** Microsoft Word para la integración y ejecución de macros en los documentos SOP, Microsoft Excel para el rediseño del tracker de seguimiento, Acceso a plataformas colaborativas como Microsoft Teams y SharePoint para centralizar los documentos y compartir los archivos de control en tiempo real.

**5.3.8.2 Recursos Humanos.** Equipo de practicantes del área QA encargados del diligenciamiento y mantenimiento del tracker de documentación, Supervisor del área QA como responsable de validar el uso de las herramientas implementadas.

**5.3.8.3 Recursos Documentales y Materiales.** Plantilla institucional de SOP con macros incorporadas, manual actualizado de creación de SOPs, incluyendo el paso a paso para insertar y ejecutar macros, guía de uso del archivo de seguimiento con ejemplos, formatos y explicaciones para nuevos integrantes del equipo. Manual de entrenamiento de practicantes en el área de Calidad.

### **5.3.9 Cronograma**

El siguiente cronograma detalla las acciones específicas necesarias para implementar el plan de mejora en Lean Solutions Group, incluyendo su duración estimada en semanas. Este plan ha sido diseñado para ejecutarse a lo largo de cuatro meses (16 semanas), considerando que varias de las acciones ya se iniciaron durante el desarrollo de la práctica profesional.

El cronograma proporciona una guía clara y estructurada que permitirá asegurar que cada actividad se lleve a cabo de forma eficiente dentro del tiempo establecido, contribuyendo así al

cumplimiento de los objetivos definidos y a la mejora del proceso de documentación de cuentas internacionales en el área de Quality Assurance.

**Figura 7.** Cronograma de acciones para implementar el Plan de Mejora

Acción específica	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Diseño y prueba de macros para formato de imágenes	■	■	■													
Inserción de las macros en la plantilla institucional				■	■											
Actualización del SOP Creation Guidelines con instructivo de macros					■	■										
Rediseño del tracker con nuevas columnas y fórmulas automáticas						■	■	■								
Actualización del Training manual						■	■	■								
Capacitación del equipo QA sobre uso de macros y tracker								■	■	■	■	■				
Revisión semanal del cumplimiento de metas de productividad												■	■			
Evaluación del impacto del plan de mejora													■	■	■	■

### 6. Conclusiones y Recomendaciones

La implementación del plan de mejora en el área de Quality Assurance de Lean Solutions Group evidenció un impacto positivo en la eficiencia operativa, la trazabilidad de tareas y la estandarización de entregables. A través de la automatización del formateo de imágenes en documentos SOP mediante macros en Word, se logró una reducción significativa del tiempo dedicado a tareas repetitivas, fortaleciendo la presentación profesional de los documentos elaborados para cuentas logísticas internacionales. Esta mejora no solo optimizó el uso del tiempo por parte de los practicantes, sino que también elevó el estándar visual de los documentos entregados a clientes, lo cual es esencial en un contexto de servicios globalizados y tercerizados.

Por otra parte, la optimización del tracker de seguimiento permitió establecer un sistema más confiable para monitorear el desempeño semanal del equipo de documentación. Con la inclusión de campos clave como fechas de asignación y entrega, la herramienta favoreció la toma de decisiones informadas por parte del equipo supervisor, mejoró la planificación de asignación de trabajo y promovió una mayor claridad en el cumplimiento de objetivos individuales.

La incorporación de estas mejoras al protocolo institucional de creación de SOPs, así como la documentación de su uso en el manual de guías, garantiza su continuidad en el tiempo y facilita el proceso de inducción de nuevos practicantes que se integren al equipo. Este proceso ha contribuido directamente a fortalecer la estructura operativa del área, mejorando los resultados y aportando una mayor capacidad de respuesta frente a los requerimientos de las cuentas internacionales que confían en la empresa para la gestión de sus procesos.

En cuanto a las proyecciones futuras, se recomienda continuar con la identificación de tareas operativas que puedan ser automatizadas o simplificadas, con el fin de seguir optimizando la gestión del tiempo y aumentando la estandarización del proceso de documentación. Asimismo, resulta pertinente institucionalizar breves sesiones de inducción técnica para nuevos practicantes, en las cuales se presenten las herramientas desarrolladas (macros y tracker) y se refuercen los criterios de calidad en la documentación.

De igual manera, se sugiere considerar la integración del archivo de seguimiento en plataformas como Power BI, lo que permitiría un análisis más dinámico del avance por cuenta y un mejor aprovechamiento de los datos para la gestión operativa. Complementariamente, se plantea la creación de una checklist visual que funcione como instrumento de verificación de entregables antes de su carga definitiva a SharePoint, fortaleciendo así el control de calidad documental en un entorno de servicios globales.

Finalmente, se recomienda mantener actualizadas las herramientas implementadas, realizar revisiones periódicas de su aplicación y establecer indicadores de seguimiento que permitan evaluar su impacto, fomentando una cultura de mejora continua. La experiencia obtenida en este proceso evidencia el valor que los practicantes pueden aportar desde un enfoque de innovación y adaptación tecnológica, especialmente en empresas con operaciones internacionalizadas como Lean Solutions Group, donde la eficiencia operativa y la presentación profesional de los servicios son factores críticos para sostener relaciones duraderas con clientes globales.

### Referencias bibliográficas

About Lean Solutions Group | Staff augmentation experts. (s. f.).

<https://www.leangroup.com/about-us>

Aguilar-Savén, R. S. (2004). Business process modelling: Review and framework. *International Journal of Production Economics*, 90(2), 129–149. [https://doi.org/10.1016/S0925-5273\(03\)00102-6](https://doi.org/10.1016/S0925-5273(03)00102-6)

Bloomenthal, A. (2024, 7 agosto). What Is Business Process Outsourcing (BPO), and How Does It Work? Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/b/business-process-outsourcing.asp>

Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). Pearson Education.

Congreso de la República de Colombia. (1990, 28 de diciembre). Ley 50 de 1990. Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281>

Congreso de la República de Colombia. (2006, 4 de diciembre). Decreto 4369 de 2006. por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones. Sistema único de información normativa. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1545501>

Congreso de la República de Colombia. (2010, 29 de diciembre). Ley 1429 del 2010. Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39430#:~:text=La>

[%20presente%20ley%20tiene%20por,disminuyan%20los%20costos%20de%20formaliza  
rse.](#)

Congreso de la República de Colombia. (2015, 9 de junio). Decreto 1081 del 15. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61933>

Congreso de la República de Colombia. (2016, 8 de Abril). Decreto 583 del 2016. Por el cual se adiciona al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, un capítulo 2 que reglamenta el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010 y el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68914>

De Estadística, D. A. N. (s. f.). DANE - Empleo y desempleo. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). Pearson Education.

Diferencia entre proceso y procedimiento: una guía esencial. (2024, 16 abril). <https://kissflow.com/workflow/bpm/es/process-vs-procedure/>

Directorio de empresas en Colombia. (s. f.). Directorio de Empresas En Colombia - DataCrédito. <https://www.datacreditoempresas.com.co/directorio/perfiles-y-soluciones-logisticas-sas.html>

Heidy, Y. (s. f.). DOCUMENTOS ORGANIZACIONALES. Scribd. <https://www.scribd.com/presentation/456817798/DOCUMENTOS-ORGANIZACIONALES>

- Hernández, C. (2023, 7 marzo). Definición de procesos dentro de una organización. Global Standards. <https://www.globalstd.com/blog/definicion-de-procesos/>
- Hiberus. (2024, 6 marzo). Nearshoring y offshoring, cuál es el más conveniente para ti. Blog de Hiberus. <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/nearshoring-offshoring-mas-conveniente-ti/>
- History of Lean Solutions Group | An inspiring journey. (s. f.). <https://www.leangroup.com/about-us/history>
- Informe de Política Monetaria - enero de 2024 | Banco de la República. (s. f.). <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/informe-politica-monetaria/enero-2024>
- Integralia, F., & Integralia, F. (2021b, noviembre 16). ¿Qué es el outsourcing? Fundación Integralia DKV. <https://dkvintegralia.org/blog/que-es-el-outsourcing/>
- ISO. (2015). ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de calidad. Organización Internacional de Normalización.
- ISO 9000:2015. (2015, 1 septiembre). ISO. <https://www.iso.org/standard/45481.html>
- ISO 9001:2015. (2015, 1 septiembre). ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Keller, S. (2018). Standard operating procedures and guidelines. Jones & Bartlett Learning.
- Lanzamiento del Plan Integral de Expansión de Conectividad Digital marca la hoja de ruta para llevar Internet a Colombia. (s. f.). MINTIC Colombia. <https://mintic.gov.co/portal/715/w3-article-399468.html>
- Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Meet the Team Leaders | Who's leading Lean Solutions Group. (s. f.).

<https://www.leangroup.com/about-us/meet-the-team-leaders>

Meet the Team Leaders | Who's leading Lean Solutions Group. (s. f.).

<https://www.leangroup.com/about-us/meet-the-team-leaders>

Operations Staffing Services | Hire Operations Staff. (s. f.).

<https://www.leangroup.com/solutions/leanstaffing>

Política de tratamiento de datos personales | Lean Solutions Group. (s. f.).

<https://www.leangroup.com/privacy/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

Procolombia. (2025, 25 junio). Exportaciones, turismo, inversión, marca país | ProColombia.

Procolombia. <https://procolombia.co/inicio>

Qué es un diagrama de flujo. (2025, 9 enero). Lucidchart.

<https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo>

Thomson Reuters Mexico. (s. f.). Nearshoring: La solución actual para el comercio exterior.

<https://www.thomsonreutersmexico.com/es-mx/soluciones-de-comercio-exterior/blog-comercio-exterior/nearshoring-la-solucion-actual-para-el-comercio-exteior>

Twin, A. (2024, 25 julio). Outsourcing: How It Works in Business, With Examples. Investopedia.

<https://www.investopedia.com/terms/o/outsourcing.asp>

Yepes, J. C. (2023, 14 septiembre). Lean Solutions se mantiene en la prestigiosa lista de Inc.

Magazine - Negocios e inspiración | Blogs Portafolio. Negocios E Inspiración.

<https://blogs.portafolio.co/negocios-e-inspiracion/lean-solutions-se-mantiene-en-la-prestigiosa-lista-de-inc-magazine/>