

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Plan de Mejora Práctica Profesional

Comunicación Celular S.A Comcel S.A

Laura Tatiana Garcia Martinez

Código: 2228539

Trabajo de grado para optar por el título de profesional en Negocios Internacionales.

Dirigido

Yesid Alberto Ochoa Hernández

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C

2022.

ÍNDICE

Parte I	4
Agradecimientos	4
Resumen	5
Introducción.....	7
Parte II. La empresa	9
1.1. Aspectos Generales	9
1.1.1. Misión, Visión y Valores	10
1.1.2. Ubicación Geográfica	12
1.1.3. Estructura Organizativa.....	14
1.1.4. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la Práctica	15
Parte III: Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales.....	19
2.1. Planteamiento central del informe de las prácticas profesionales	19
2.2. Importancia, Limitaciones y Alcances	20
2.3. Objetivo General.....	21
2.3.1. Objetivos Específicos.....	21
Parte IV: Contenido Plan de Mejora	22
3.1. Propuesta de Mejora.....	22
3.2. Conclusiones.....	24
Referencias Bibliográficas.....	Error! Bookmark not defined.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Parte V: Seguimiento práctica profesional	25
4.1. Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales	25
4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes	25

Parte I

Agradecimientos

Gracias a Dios por todas las bendiciones que me brinda día a día, por ser mi bastón y guiarme en cada paso que doy, por bendecirme con vida, salud, familia y grandes oportunidades que me regala en el transcurso de mi vida. Gracias a la mujer que admiro y amo que es mi madre aquella persona que me apoya incondicionalmente en todo momento, un ser lleno de luz, sabiduría, inteligencia y amor por brindar, la mejor consejera y guía que Dios me pudo dar y mi ejemplo a seguir. Gracias a mi hermano que hace 4 años se convirtió en mi todo, ese ser humano que me cambio la vida y me enseñó el verdadero significado del amor, Gracias a mi papá un hombre que admiro y de quien me siento muy orgullosa aquella persona que me acompaña en mi proceso brindándome toda su experiencia y conocimiento en Logística y Negocios Internacionales, motivándome cada día a ser una gran profesional, recalcando siempre la importancia de la disciplina y el amor por lo que haces. Gracias a mi tío que es mi segundo papá aquella persona que me vio crecer ese hombre que confía y cree en mí, no tuvo hijos, pero me tiene a mí y es indispensable en mi vida, aquel hombre del cual me siento muy orgullosa y admiro su valentía y fortaleza para lograr todo lo que se propone. Gracias a mi mejor amigo o mejor dicho Hermano por estar siempre conmigo apoyarme, escucharme y acompañarme en cada paso, por llenar de risas y alegrías mi vida, por siempre brindarme una palabra de aliento y enseñarme a ser valiente y a trabajar fuerte por lo que quiero. Gracias a Dios por brindarme cada una de las oportunidades y bendiciones que llevo a mis 22 años, gracias por brindarme la mejor familia y por motivarme a crecer personal y profesionalmente, Gracias a todos quienes hicieron parte de esta importante etapa en mi vida los amo y para ustedes mil bendiciones.

Resumen

En el presente plan de mejora; se describe desde el punto de vista académico y de acuerdo con la experiencia laboral como aprendiz, los procesos del área de comercio exterior de la empresa Claro Colombia que requirieron cambios, incluyendo aquellas modificaciones a los procesos que no fueron implementadas con anterioridad. Estas reformas responden a los procedimientos establecidos que actualmente deben realizarse; y están alineadas con las necesidades y expectativas de la empresa a través de su visión y política de calidad.

Fue indispensable realizar un diagnóstico general al trabajo que adelanta el aprendiz, para que conociera su participación en los procesos y procedimientos laborales. Por ello su inducción a la empresa se basó, principalmente, en la explicación de sus funciones contenidas en los manuales que describen, de manera general, su intervención en el área de Comercio Exterior.

Una vez analizada la información de las funciones y comparado con las tareas realizadas propias del aprendiz se evidenciaron debilidades, Esta identificación busco crear una sinergia entre la educación superior y el ámbito laboral a través del trabajo que realizan los aprendices, denotando con ello que el beneficio de esta relación estudiante - empresa es mutuo, toda vez que el aprendiz puede recibir conocimientos del entorno laboral que satisfagan sus inquietudes y a la vez permitan realizar aportes objetivos basados en sus conocimientos académicos.

El presente informe de Plan de Mejora se basa en la implementación de cambios significativos que generen conciencia en el aprendiz para contribuir a el cumplimiento de la misión de la empresa, tomando su aporte desde un enfoque holístico y permitiéndole su comunicación directa con su jefe de área y compañeros basado en la confianza y en la filosofía del saber para que se hacen las cosas y como se contribuye en la construcción de estas.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Las actividades laborales están reglamentadas a través de manuales de funciones, sin embargo, pocas veces se hace conciencia de que estos están expuestos a su pérdida de vigencia, así como a actualizaciones o generación de nuevos procedimientos, por diferentes tipos de factores tales como: la creación de nuevas tareas, la emisión de nuevas normas y el cumplimiento de las mismas, Estos aspectos hacen importante la revisión constante de los manuales para asegurar la mejora continua en la gestión de calidad de cada uno de los procesos que adelantan las empresas. En el presente documento describe la manera cómo se actualizaron los manuales de procedimientos y de indicadores para aprendices en la empresa Claro Colombia.

Introducción

Durante el siglo XXI se han presentado grandes cambios en todos los aspectos y entornos del ser humano: la evolución ha dado un salto hacia adelante con el acelerado desarrollo de la tecnología y la investigación, aspectos que se han convertido en la ciencia fundamental para el desarrollo de las organizaciones. Además de estos elementos la comunicación clara juega un papel primordial.

La comunicación entre las personas, ha contribuido con la evolución de la sociedad; a través del desarrollo de esta práctica se garantiza la información para interactuar y lograr sus objetivos o atender sus demandas. Una nueva era de comunicación ha entrado en auge, con el desarrollo de medios tecnológicos más eficientes para la transmisión de información, basada principalmente en la transferencia de datos en audio y video a través de servicios de internet y telefonía móvil.

Los servicios de comunicación se han constituido como una necesidad primordial, comparables con los servicios públicos vitales. Esta situación ha sido tomado en cuenta por los grandes emporios económicos que los han visto como una oportunidad de negocio, con fines de expansión a tantos lugares como le sea posible según demanda. Es por ello que el negocio de la telefonía satelital y el internet, es actualmente uno de los mayores portafolios económicos, con injerencia en el ámbito laboral, académico, recreacional y cultural.

En este punto, es relevante mencionar la necesidad de los negocios internacionales, que buscan satisfacer los diferentes tipos de necesidades de la población, relacionadas con los servicios públicos (electricidad, agua, gas, internet y telefonía). Este sector presenta mayor demanda por cuanto dinamiza el desarrollo de la sociedad a través de la convivencia en entornos laborales, sociales y familiares. Sin embargo, ninguno de los objetivos planteados podría cumplirse sin la existencia de manuales pertinentes.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Los manuales institucionales establecen los procedimientos correspondientes para cumplir un objetivo. En específico, los de procesos y los de indicadores, fijan estándares claros para el cumplimiento de las labores de cualquier persona dentro de una compañía. No obstante, estos documentos son susceptibles a la no actualización, lo que afecta directamente la consecución de las metas. Por ello es pertinente la revisión y la comparación de estos manuales con las actividades realizadas por el personal para detectar falencias que puedan ser solucionadas.

Los manuales del practicante y sus indicadores son documentos doctrinarios de la empresa, en los cuales se plasman las actividades y tareas a realizar, basado en sus capacidades y el rol que desempeña en la empresa. En él, se describen las tareas en cada una de las áreas asignadas, así como la participación en los procesos que interviene, toda vez que la información que recopila y analiza, es la fuente de trabajo, para otras áreas que, aunque ya no son de su alcance, sí dependen de su responsabilidad, en el cumplimiento de los plazos estipulados para la entrega de información.

El presente documento presenta la experiencia de las prácticas en la compañía de telecomunicación, Claro Colombia y la propuesta de mejora a los manuales de procesos y de indicadores del practicante del área de comercio exterior. Los manuales entregados al practicante presentaban algunas actividades incompletas y omitían algunos procedimientos, dejando a la subjetividad del aprendiz el desarrollo de algunas tareas. El plan de mejora pretende contribuir con el sistema de gestión de la empresa, mejorando las actividades derivadas de funciones y procedimientos, mediante la actualización e innovación, de los manuales del practicante y sus indicadores.

La actualización de los manuales antes descritos surge en la propuesta como una necesidad, en atención a los altos estándares de calidad que una empresa de economía

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

internacional debe mantener en el desarrollo de sus procesos, siendo necesario que se establezca normativamente cada una de las actividades que se llevan a cabo como actuaciones estandarizadas en un idioma de fácil comprensión, con una dinámica sencilla y un lenguaje claro y eficiente que logre transmitir al practicante, cuál es su responsabilidad, frente al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Teniendo en cuenta los aspectos antes mencionados, se logró establecer, mediante el análisis de la causa raíz del problema, que los manuales requerían de su actualización, como respuesta a su propio sistema de gestión de calidad, enfocado en las tareas del practicante. De igual manera, fue necesario incluir en los manuales, tareas más descriptivas, eliminando algunas actividades que no se requerían y adicionando otras, que, aunque se estaban realizando no estaban incluidas en los mismos.

Parte II. La empresa

1.1. Aspectos Generales

Comunicación Celular S.A COMCEL S.A:

Es una empresa de telecomunicaciones que presta servicio de telefonía celular, televisión e internet, inició como resultado de la integración de Comunicación Celular S.A y Telmex S.A (Redondo, 2013). Es parte de la propiedad de, América Móvil, “incursionando al mercado el 26 de junio del 2012 como Claro soluciones móviles, siendo la compañía más grande en las telecomunicaciones. (Redondo, 2013).

En el año 1994, fue el inicio de sus operaciones bajo la marca Comcel, en el 2012 se dio inicio oficialmente al proceso de cambio y unificación de la marca. Las reconocidas marcas de telecomunicaciones Telmex y Comcel desaparecerían para dar paso a la nueva razón social que se crea el 26 de junio del 2012 como Claro.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

América Móvil, socia de Telmex Internacional, ambas empresas son propiedad del Grupo Carso, como accionista mayoritario el mexicano Carlos Slim, uno de los hombres más ricos del mundo, empresario financiero quien inicio con la compra de negocios, que con el tiempo hizo prosperar, convirtiéndose en el mayor postor de las telecomunicaciones y el comercio electrónico, impulsando la importancia de las telecomunicaciones y generando el desarrollo de grandes empresas como Claro en el sector de la informática y las telecomunicaciones. Claro es una empresa que trabaja día tras día por prestar un servicio con la mejor calidad contando con tecnología avanzada en telecomunicaciones, a precios asequibles, ofreciendo soluciones de conectividad en busca de un servicio que cumpla, supliendo la necesidad de los clientes y el desarrollo continuo de los productos y servicios (Claro Colombia, 2018).

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión

“Nuestra misión es lograr que los colombianos tengan acceso a productos y servicios de la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios asequibles, con la finalidad de acercar cada día más a las personas” (Claro Colombia, 2018).

Visión

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Nuestra visión de futuro: Claro será reconocida por ser la empresa líder en el mercado de telecomunicaciones y servicios digitales, obsesionada por sus clientes, ciento por ciento digital y soportada en nuevas formas de trabajo para responder oportunamente a los cambios del mercado y brindar siempre experiencias únicas, simples y confiables (Claro Colombia, 2018).

Valores:

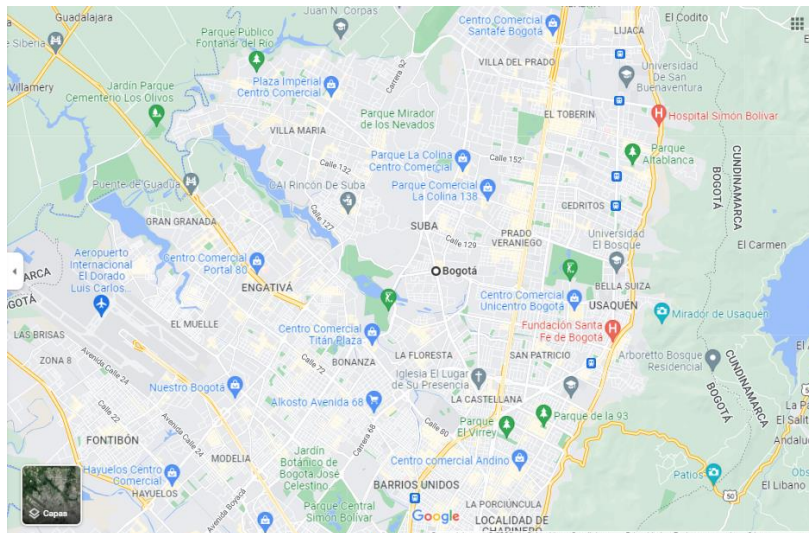
- **Honestidad:** Los miembros de la empresa se identifican por el manejo de la decencia, el pudor y la sinceridad en todas las relaciones organizacionales conllevando a manejar procesos con legalidad y ética profesional.
- **Desarrollo Humano:** Las personas son libres de expresarse y desarrollar sus capacidades y cualidades sin ningún tipo de discriminación, en busca de un desarrollo personal y profesional para los miembros de la organización.
- **Respeto:** Las relaciones, negocios y procesos que se manejan diariamente en la empresa están contruidos bajo el principio del buen trato al ser humano aceptando su forma de ser, pensar y actuar bajo unos principios organizacionales que permiten el desarrollo de este miembro en la organización.
- **Productividad:** La capacidad y las altas cualidades que maneja cada persona de la organización, permite que todas las operaciones y procesos se realicen de la manera más eficiente y eficaz, logrando los objetivos y metas de la empresa.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

1.1.2. Ubicación Geográfica

Figura 1

Localización de Bogotá, Cundinamarca



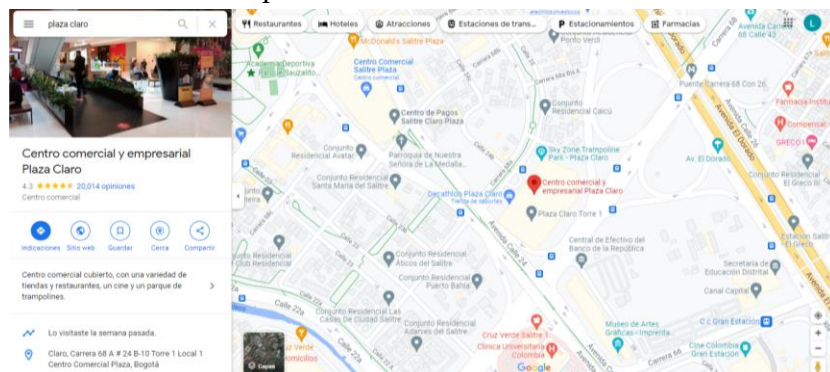
Nota: Google. (s.f.-a). [Localización de Bogotá, Cundinamarca]. Recuperado el 26 de agosto de 2022 de <https://www.google.com/maps/place/Bogot%C3%A1/@4.6482837,-74.2478938,11z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f9bfd2da6cb29:0x239d635520a33914!8m2!3d4.7109886!4d-74.072092>

La ubicación de la empresa Comunicación Celular S.A Comcel S.A es en la ciudad de Bogotá y se encuentra en la siguiente dirección: **Carrera 68ª #24 B-10 Torre Plaza Claro**, las practicas se realizaron en la dirección mencionada con medida de alternancia en la sede Principal de Plaza Claro.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Figura 2

Ubicación de la Empresa Comunicación Celular S.A COMCEL S.A Plaza Claro



Nota: Google. (s.f.-b). [Centro Comercial y Empresarial Plaza Claro]. Recuperado el 26 de Agosto de 2022 de

<https://www.google.com/maps/place/Centro+comercial+y+empresarial+Plaza+Claro/@4.651359,74.1087498,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f9b9409163b97:0x2b61ca4b774b6cdc!8m2!3d4.651359!4d-74.1065611>

Figura 3

Plaza Claro



Nota: Google. (s.f.-C). [Plaza Claro]. Recuperado el 26 de agosto de 2022 de

<https://www.semana.com/contenidos-editoriales/centros-comerciales-oportunidades-y-desafios-de-la-temporada-navidena/articulo/el-centro-comercial-plaza-claro-se-llena-de-magiayesperanza-en-esta-navidad/202005/>

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

1.1.3. Estructura Organizativa

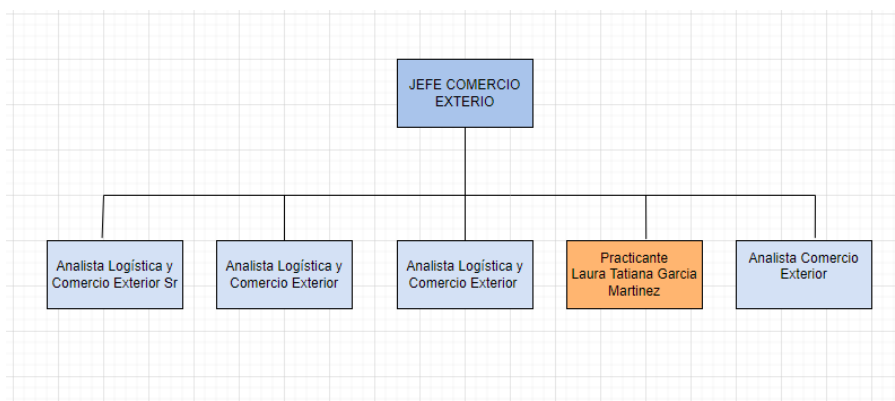
La siguiente imagen muestra el organigrama del área de Comercio Exterior de la empresa Comunicación Celular S.A COMCEL S.A, área donde se relacionaron temas a los Negocios Internacionales, con diversas funciones que permitieron mayor aprendizaje e investigación en los procesos generados.

Organigrama COMEX

En el presente organigrama, se evidencia la estructura organizacional del área de Comercio Exterior en la empresa Claro Colombia (COMEX), es importante definir la estructura jerárquica que represente y dirija el trabajo en las diferentes áreas. El jefe de Comercio Exterior, es quien dirige, establece, prepara y coordina la gestión de procesos que se puedan presentar dentro del área, teniendo a su cargo a un grupo de analistas que permiten la ejecución de diferentes actividades, así como los procesos de exportación e importación y el desarrollo de tareas del practicante (persona en proceso de aprendizaje con capacidad de aplicar sus conocimientos académicos en su entorno laboral).

Figura 4

Estructura Organizacional Área Comercio Exterior Comunicación Celular S.A COMCEL S.A

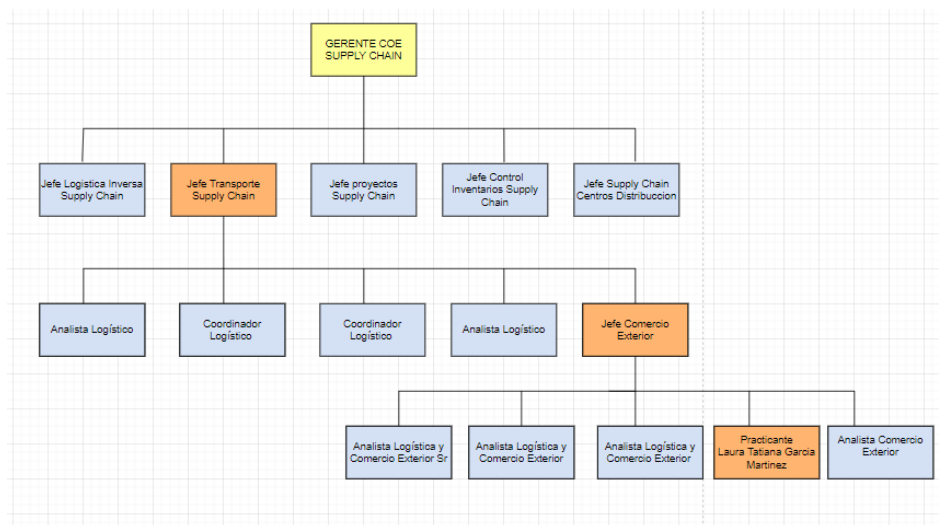


PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Figura 5

Estructura Organizacional Área De Logística y Comercio Exterior Comunicación Celular S.A

COMCEL S.A



1.1.4. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la Práctica

La orientación de la Práctica Profesional se dirige a la parte de Investigación Desarrollo y Ejecución de las funciones a desempeñar en el Área de Comercio Exterior en la empresa Comunicación Celular S.A COMCEL S.A:

1. Revisión Consolidada de Paquetes para Tesorería
2. Solicitud de Declaraciones de Importación e Incautaciones
 - a. Parte 1-Gestion para entrega de las Declaraciones de Importación
3. Revisión Provisión Mensual Telefonía
4. Revisión del Gestor Documental
5. Mensajería Interna Infraestructura y Telefonía
6. Indicadores de Operación Comercio Exterior
7. Apoyo Control Ejecución Contratos Proveedores de Comex

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

- a. Infraestructura
- b. Telefonía
- 8. Apoyo para la Actualización de Documentos del Área
- 9. Gestionar Casos en la Mesa de Ayuda Mylt
- 10. Control Papelería
- 11. Control Cambios de Vía
- 12. Solicitudes sobre Documentación y Facturación Áreas Usuarías, Proveedores Internacionales o Proveedores de Servicio
- 13. Informe Huella de Carbono
- 14. Anexos
 - a. Transacciones de SAP más frecuentes
 - b. Identificación de Fabricantes DDP Y DAP

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

1.1.4.1. Análisis DOFA**Tabla 1***Análisis DOFA COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A*

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
• Falta de control para constatar el cumplimiento de compromisos adquiridos en los comités del área. • Falta de acompañamiento y supervisión en el proceso de inducción y capacitación para el manejo de programas y plataformas. • Cumplimiento de funciones no propias del cargo por parte de los empleados. • Presentación inoportuna de información requerida para la actualización de bases de datos y plataformas. • Incumplimiento en la presentación oportuna de requisitos entregables por parte de los agentes para evaluar su gestión mensual. • Falta de políticas de innovación aplicadas al sistema de gestión con el fin de modernizar los procesos su eficiencia y eficacia.	Crecimiento de la empresa, con las nuevas políticas de conectividad, para uso escolar, establecidas por el gobierno nacional a través del ministerio de telecomunicaciones. • Mayor demanda de servicios de telecomunicaciones, por el auge desarrollado, desde el inicio de la pandemia por el COVID19, que incremento el teletrabajo y el uso de las APP como medios de trabajo. • Incremento en ventas de equipos de telefonía móvil, por mayor oferta de producto a menor costo, en asocio con empresas de manufactura occidental (continente Asia). • Facilidad en adquisición de bienes y servicios de telefonía, con la simplificación de trámites de estudios de aprobación de créditos, para llegar a más clientes.

FORTALEZAS	AMENAZAS
● Existe compromiso constante en la capacitación y preparación académica por parte de área de comercio exterior. ● La empresa cuenta con los recursos económicos para la implementación de sistemas informáticos necesarios en la actualización de la información. ● La empresa cuenta con mobiliario, equipos de cómputo, papelería y medios audiovisuales necesarios para el cumplimiento de las funciones de sus trabajadores. ● La empresa cuenta con experiencia en la comercialización internacional que sirve de base para la actualización de sus estrategias en nuestro país. ● Se presenta sinergia en los equipos de trabajo para atender los requerimientos necesarios que potencialicen las actividades en grupo.	● Declaración de conflictos o guerras entre países que dependan entre sí para el desarrollo de materias primas o manufactura en los productos comerciales de la empresa. ● Reformas tributarias que incrementen los precios de bienes y servicios, generando disminución en ventas. ● Nuevas estrategias comerciales de empresas de tecnología en comunicaciones, que afecten las estadísticas y metas de ventas de la empresa Claro. ● La variación de los indicadores económicos que afecten un comportamiento negativo en el mercado cambiario a través de su divisa. ● La inclusión de nuevas políticas tributarias que incrementen el valor de los bienes y servicios, afectando el cumplimiento de metas empresariales.

Parte III: Planteamiento de Plan de Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales

2.1. Planteamiento Central del Informe de las Prácticas Profesionales

Durante la ejecución permanente de las tareas asignadas como practicante, se pudo evidenciar que las actividades que se realizan bajo la dirección del jefe directo, no estaban establecidas en su totalidad en un documento normativo. Lo anterior generó que el aprendiz realizara algunas de ellas sin un proceso que las regulara; así mismo, no se había contemplado en los manuales, funciones que actualmente eran necesarias, dadas las dinámicas comerciales alcanzadas por el área de comercio exterior.

Una de las principales causas para la falta de actualización de estos manuales es que no existe un control para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa y para la generación o actualización de los diferentes procesos en un periodo determinado. Además, se observó que en ocasiones no se evalúan los cambios propuestos por los aprendices a través de mesas de trabajo, en las que se pueda debatir de forma objetiva cada una de las mejoras a los procesos que este tipo de propuestas pretende hacer.

Es muy importante tener en cuenta estas consideraciones toda vez que los cambios que puedan ser propuestos por los aprendices han surgido de su experiencia laboral dentro de la empresa y son muy conscientes del aporte que están entregando y la utilidad del mismo, para la mejora de sus funciones. También, contribuyen al desarrollo de los objetivos del área de comercio exterior, así como en otros procesos que utilizan la información obtenida de su trabajo como insumo para sus cálculos y estrategias en procesos más globales.

Las actualizaciones empresariales en los manuales son instrumentos claves para la existencia y permanencia de las empresas dado la competitividad del entorno comercial en donde cualquier avance basado en cambios, ajustes, implementación y omisión puede convertirla en líder.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

La mejor manera de conservar toda la información que busca lograr estos cambios es tener una estructura que se anticipe al futuro e innove, ya que muchos de los cambios que han sido importantes para las empresas han surgido de ideas muy sencillas o de personas que no necesariamente pertenecen a la alta gerencia. Por lo anterior, es muy importante garantizar un control y seguimiento a todos los aportes que se puedan hacer para mejorar la ejecución de los procesos, utilizando para ello todos los canales de información disponibles (correos, PQR, buzón de sugerencias y comunicaciones oficiales etc.).

2.2. Importancia, Limitaciones y Alcances

Con la actualización de los manuales en el área de Comercio Exterior, se está realizando un gran aporte a la labor que realizan los aprendices dentro del sistema empresarial, puesto que la filosofía de este tipo de colaboración (Aprendiz - Empresa) es colocar al servicio de la compañía todas las capacidades académicas desarrolladas durante el pregrado de Negocios Internacionales.

En algunos casos se entregaron ideas de cambios, como las que se sugieren en este plan de mejora, mediante el informe al jefe de área del practicante, sobre la existencia de las mismas. A pesar de lo anterior no se evidenciaba una actitud receptiva frente a lo propuesto por el practicante, que pudiese impulsar, motivar o incentivar a la alta gerencia para que se agendaran reuniones de trabajo para analizar a detalle las propuestas. Dichas asambleas también podrían tener el objetivo de explicar, al aprendiz o proponente, de manera satisfactoria el porqué de su viabilidad o rechazo, generando un canal de doble vía, estimulando así, la confianza e importancia de realizar nuevas propuestas.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Con el producto de este trabajo, la empresa alcanzará la estandarización de tareas de los aprendices, dentro de un marco de sistema de gestión de calidad, tomando en cuenta que ninguna de sus tareas estará sujeta a la imposición de nuevas actividades, por desconocimiento o inexistencia de un manual que las regule. Así mismo, los manuales ratificarán las políticas de planeamiento empresarial al tener de antemano una guía de tareas y funciones para los nuevos aspirantes que se vinculan; siendo una herramienta necesaria para su inducción y capacitación, que se encuentra fortalecida con todas las acciones propuestas basada en experiencias.

2.3. Objetivo General

Documentar cada una de las actividades y tareas realizadas por el aprendiz a través de la actualización de los manuales de practicante e indicadores, como una herramienta de gestión de talento humano, que permite establecer sus funciones y competencias laborales, así como los requerimientos de inducción, reintroducción y capacitación, que transmitan el conocimiento requerido para su desempeño.

2.3.1. *Objetivos Específicos*

- Actualizar los documentos guías, de manera práctica y funcional con una metodología de fácil consulta y comprensión para ayudar a mantener actualizados y ajustados los perfiles del aprendiz, armonizados con las actividades derivadas de la experiencia y las estrategias institucionales, observando, los estándares del comercio internacional, la innovación, desarrollo y tecnologías de la información.
- Incentivar al nuevo practicante a través del autoaprendizaje, basado en los manuales y guías que suministra el área de Comercio Exterior.

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

- Minimizar el tiempo destinado a las tareas, dejando en claro quién es el responsable de las misma, invitado a que se asuman nuevas funciones determinadas como necesarias para fortalecer la labor del practicante.
- Crear un marco de referencia normativa que sirve como antecedente para otras áreas que puedan estar en la misma situación de contar con practicantes cumpliendo con tareas que no están estipuladas o actividades que son necesarias o no estaban descritas en sus manuales.

Parte IV: Contenido Plan de Mejora

3.1. Propuesta de Mejora

La presente propuesta de actualización de manuales tiene la intención de contribuir a la empresa a través del sistema de gestión de calidad, con la actualización del marco normativo para las funciones del aprendiz, en observancia y cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Dirección de Desarrollo Organizacional, como requerimiento legal, establecido en los Decretos leyes 770 y 785 de 2005 y los títulos 2 y 4 del Decreto 1083 de 2015.

En el anexo 1 se presentan fichas de caracterización utilizadas en el proceso de actualización del manual de funciones del practicante y de indicadores, con los cuales se realizaron las propuestas de cambios requeridas para que las funciones necesarias que garantizan el desarrollo de los procesos estén debidamente establecidas en su marco normativo.

La propuesta ha sido realizada después del desarrollo de las prácticas como aprendiz de la empresa y comparando las actividades establecidas en los manuales y las actividades derivadas del cumplimiento de las tareas exigidas por parte del superior inmediato, así como los requerimientos de información de otras oficinas y áreas que dependen del área de Comercio

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

Exterior. Estas prácticas posibilitaron la identificación de los vacíos en el marco normativo; tras este reconocimiento, se procedió a construir una propuesta de plan de mejoramiento que integrara dichas tareas no establecidas (pero necesarias) así como la responsabilidad en su presentación.

La actualización de los manuales, permitirá prevenir que se emitan órdenes o requerimientos a personas que no tienen relación con su cumplimiento, dejando claro con esto el nivel de profesionalismo a alcanzar, cuando se delegue una tarea específica solo a quien está contratado o capacitado para su realización. Lo anterior pretende, además, evitar conflictos que impacten el clima laboral y las buenas relaciones interpersonales. Para llevar a cabo la actualización se realizaron las siguientes actividades:

1. Inducción: se reciben los conocimientos por parte del área de Comercio Exterior en donde se explican aspectos generales de la empresa y su organización.
2. Capacitación: se recibe la capacitación en el área técnica, sobre cómo funcionan los procesos y el desarrollo de los mismo.
3. Propuesta: una vez realizadas las funciones como aprendiz, se realizó la identificación de herramientas y procesos para determinar las opciones de cambio e implementación que, basado en la experiencia, eran requeridas para fortalecer el manual de funciones del aprendiz.
4. Diseño: se tomó como referencia un cuadro de actualización de cambios para describir cada uno de los mismos en cuanto a su importancia y finalidad.
5. Socialización: se solicitó una reunión de trabajo presentando propuestas de cambios y registrando el compromiso de presentar los nuevos manuales con la actualización propuesta (Acta de Entrega).

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

6. Aprobación: se recibió la aceptación de las propuestas presentadas como una medida aplicable en la empresa con vigencia a partir del ingreso de los próximos aprendices.

3.2.Conclusiones

Toda empresa, organización o entidad del orden nacional o internacional, que tenga fines comerciales, debe estar constituida dentro de unos parámetros de organización planeación y gestión, atendiendo siempre los lineamientos gubernamentales para este tipo de requerimientos y como una de sus políticas de calidad y transparencia, para lo cual es primordial que cada uno de sus integrantes conozca lo que tiene que hacer y el tiempo en el cual debe presentar sus informes de actividades o evidencias.

El manual de funciones, es un documento primordial en la capacitación o inducción de un aprendiz o practicante, por lo cual es la hoja de ruta para sus actuaciones y la mejor guía para el desarrollo de su trabajo, en el deberá estar contenido toda la interacción que se espera de esta persona de manera específica, se debe describir sus responsabilidades y la prioridad de su presentación, a fin de garantizar, no solo la ejecución de dichas tareas, sino también la de garantizar la correlación laboral de (la) practicante con el resto de funcionarios o empleados de su entorno.

Buscando con la suma de estas dos, la calidad en el servicio, la oportuna información como base de estadísticas para la mejora continua y el diseño de nuestras estrategias comerciales, que harán a la empresa más competitiva, especialmente, en un mercado tan estricto como el de comercio y negocios internacionales, donde no hay límites para la inversión de recursos e iniciativas.

Parte V: Seguimiento práctica profesional

4.1. Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales

De acuerdo con las tareas y funciones asignadas en el desarrollo de las prácticas laborales encaminadas a fortalecer la experiencia en el ámbito comercial de los Negocios Internacionales, el interés fue especialmente por los manuales de funciones que rige el proceso encontrando en este proyecto una oportunidad de mejorar las actividades descritas en los mismos para establecer la responsabilidad del practicante en su entorno laboral.

Otra finalidad del presente trabajo propuesto fue la de realizar una revisión total de los manuales compararla con el desarrollo de las funciones en el área de campo para comprobar su eficiencia su efectividad y eficacia y del valor arrojado por estas variables proponer o no su continuidad, en el caso contrario proponer nuevas funciones.

Uno de los resultados del trabajo es la propuesta de algunos cambios necesarios en los manuales del practicante y el manual de indicadores los cuales presentaban algunos vacíos para establecer acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos del practicante algunas de las recomendaciones tienen relación con el complemento de actividades que estaban descritas de manera laxa y superficial y no reflejaba el propósito de la misma.

4.1.1. Cumplimiento de objetivos trazados por mes

4.1.1.1.Ciclo 1: (02 de septiembre-02 de octubre) análisis de la necesidad-determinación

Actividades: Al realizar la vinculación a la empresa Claro Colombia se obtiene información sobre los procesos de responsabilidad del practicante a través de la inducción y capacitación recibida en la primera semana, para lo cual se realiza comparación en las responsabilidades establecidas y los documentos que rigen el proceso. Se realiza contribución a

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

través de los conocimientos universitarios en el área de Comercio y Negocios Internacionales. posteriormente en el desarrollo de las funciones en el trabajo de campo, se observan funciones que no reflejan la intensidad e importancia del desarrollo de la tarea para lo cual se presentan propuestas complementarias.

Logros: Se complementaron funciones del Manual del aprendiz y el Manual de Indicadores que inicialmente no permitían comprender el propósito de la intensidad o el objetivo del jefe de área con su ejecución o como esta función tenía correlación en funciones de otras áreas.

Dificultades enfrentadas: La aceptación de riesgos que implican la ejecución de una función con una estructura incompleta por parte de los funcionarios con mayor tiempo en la empresa, que se habían familiarizado con el desarrollo de la actividad haciendo suposiciones o conjeturas bajo los interrogantes que no podían resolver al leer el manual de funciones.

4.1.1.2.Ciclo 2: (02 de octubre- 02 de noviembre) determinación del medio para cambiar los cambios

Actividades: En esta etapa se realiza la adición de varias funciones y el complemento de otras que tiene su campo de aplicación en la revisión de consolidados del paquete documental de tesorería, presentación informe mensual de telefonía, diligenciamiento del programa Gestor Documental, Producción de estadísticas de la ejecución de contratos, evaluación de las estadísticas presentadas por afectación al medio ambiente a través de la matriz (Huella de Carbono.) Casos y formatos con MYLT. Necesarias para socializar al practicante sobre el contexto de lo que se busca alcanzar con el trabajo.

Logros: Complementariedad en las funciones e implementación del propósito de las tareas, despejar dudas recurrentes del aprendiz sobre la forma de realizar algunas de sus

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

funciones, mitigar riesgos que se estaban presentando por la ejecución de actividades incompletas, que generaban la exigencia de más esfuerzos para completar la información o el resultado deseado con su ejecución.

Dificultades enfrentadas: Lograr la colaboración de los agentes que intervienen en el suministro de información de las nuevas actividades estipuladas en el complemento de su función, por cuanto su participación no estaba estipulada en el manual de funciones antes mencionado.

4.1.1.3.Ciclo 3: (02 de noviembre-02 de diciembre)

Actividades: Se realiza el complemento de funciones y la adición de nuevas actividades en el manual de indicadores que tienen relación con sus directrices, procesos del indicador Gama, Procesos del área de telefonía con relación al indicador telefonía y Simcards, Operación Infraestructura, proceso de cálculo de los proveedores CIF, proceso de cumplimiento de terceros y procedimiento para el cálculo de la huella de carbono, control y cálculo de las operaciones por Incoterms, necesarias para socializar al practicante sobre el contexto de lo que se busca alcanzar con su trabajo.

Logros: Complementariedad en las funciones e implementación del propósito de las tareas en el manual de indicadores, despejar dudas recurrentes del aprendiz sobre la forma de realizar el informe de indicadores, mitigar riesgos que se estaban presentando con la información por la presentación de informes que no estaban estructurados bajo una norma regulada por el manual.

Dificultades enfrentadas: diversidad de fuentes de información estadística que hacían difícil la selección para establecer funciones estandarizadas que se ajustaran a las necesidades de información funcional, para hacer los análisis de las operaciones toda vez que la propuesta de

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

nuevas funciones en el manual debía satisfacer necesariamente los requerimientos para análisis e implementación de estrategias comerciales, basa en este flujo de información del cual se pretendía priorizar con las nuevas funciones.

4.1.1.4. Ciclo 4: (02 de diciembre – 02 de enero)

Actividades: En esta etapa final de la propuesta, se logró realizar la presentación con las partes involucradas (Jefe Área Comercio Exterior-Gestora del programa de Capacitación) para su socialización, y concepto favorable de viabilidad en su implementación, plasmando los documentos antes relacionados(Manuales) el producto final sobre las necesidades evidenciadas en el desarrollo de la practica comercial atendidas con las propuestas de complemento a funciones y la creación de nuevas tareas, enfocadas a la mejora continua de la empresa y a fortalecer el trabajo del aprendiz como soporte profesional y académico del trabajo en equipo y el intercambio de saberes académicos y laborales (Universitarios-Empresariales.)

Logros: Se contribuyo a fortalecer el sistema integrado de gestión en las operaciones de Comercio y Negocios Internacionales a través de importantes ajustes al manual de funciones del practicante y el manual de los indicadores, con el objetivo de garantizar que las tareas realizadas y la información presentada se constituyan en un gran apoyo para la evaluación y seguimiento de las operaciones comerciales y los cambios entre estrategias a fin de lograr sus objetivos.

Dificultades enfrentadas: La determinación y aceptación de riesgos que no eran considerados como tales por parte del personal vinculado con más tiempo en la empresa, la posible critica a los cambios generados por parte de la gestora del programa de capacitación quien también contaba con el conocimiento sobre el tema y podría haber generado dichos cambios.

Referencias

Claro Colombia. (2018). *Informe Sostenibilidad 2018*. Claro Móvil.

[https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Informe de sostenibilidad 2018.pdf](https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Informe_de_sostenibilidad_2018.pdf)

Departamento Administrativo de la Función Pública (s.f.). *Manual de funciones y competencias laborales*. Función Pública. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/manual-de-funciones-y-competencias-laborales

Gómez, G. (2020, diciembre 1). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. Gestipolis.

<https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

Redondo, Y. (2013). *Claro Colombia*. Calameo.

<https://es.calameo.com/read/002721639859dc0a6a2f4>

Bibliografía Consultada

Función Pública (s. f.) Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Ministerio de Vivienda. (2021). *Política: sistema de control interno. Proceso: Direccionamiento estratégico*. [DET-PO-02]. Colombia.

<https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/procesos/det-po-02-politica-sistema-de-control-interno-1.0.pdf>

ANEXOS

Manual de Procedimientos

Se utilizaron como documentos bases el manual de comercio exterior y el manual de indicadores de la empresa Claro Colombia, adjuntos como anexos 2 y 3 correspondientemente.

Al respecto, sobre los manuales de procedimientos, vale la pena decir:

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial (Gómez, 2020).

De acuerdo a el concepto antes mencionado el manual de procedimiento es un documento muy importante para la empresa porque en él se integra la información estandarizada como política permanente para el desarrollo de cada una de las actividades según el área que corresponda, pude observar durante el desarrollo de prácticas que cada uno de los procesos cuenta con un documento guía de manera que quien o quienes lo ejerzan se ciñan a cada uno de los pasos detallados en el mismo pues este documento no solo describe de manera ordenada y

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

progresiva la secuencia de las actividades que componen el proceso para realizarlo en su totalidad sino que además establece el curso de acción cuando se encuentran observaciones, novedades o hallazgos para el caso Negocios Internacionales. Establecen actuaciones en el ámbito nacional e internacional que garanticen el respeto por la constitución y las leyes no solo nacional sino también de los países que intervienen en las operaciones comerciales, los manuales de procedimientos se constituyen también en un documento que brindan respaldo y garantía a la gestión de calidad y el orden jurídico de las actuaciones cada uno de estos procesos está diseñado basado en las políticas de la empresa y observando irrestrictamente el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, siendo en ocasiones estos documentos exigidos como pruebas de verificación y cumplimiento por los organismos de control o fiscalización.

Manual de funciones

Según la Función Pública:

El manual de funciones es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos (2022).

Los manuales de funciones se constituyen como el primer aporte reglamentario del practicante concepto que también se aplica a los aprendices empleados contratistas entre otros, El presente trabajo de grado a pretendido buscar un equilibrio a revisar dos manuales de funciones existentes en la empresa en la cual me desempeñe como practicante los mismos que hicieron parte de la inducción y capacitación como requisitos a de vinculación en la empresa Claro Colombia desde el momento en que comencé a conocer los procesos y las funciones nació la idea de poder aportar desde el punto de vista funcional ético y profesional con cambios que satisfagan

PRACTICA PROFESIONAL COMCEL S.A

realmente las necesidades que se presentaban en el desarrollo de los manuales, estas debilidades evidenciadas en la empresa se constituyeron en una oportunidad de contribuir con los conocimientos académicos a mejorar los procesos de la empresa en la cual desarrolle las prácticas, o solo para contribuirle a la misma pues con la evolución de este trabajo contribuyo también a fortalecer desarrollo como profesional en el área de Negocios Internacionales.