



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROGRAMA: NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

EMPRESA: LEAN SOLUTIONS GROUP

PRACTICANTE: ANDRÉS FELIPE MARTIN HERNANDEZ

TUTOR: ANDRÉS RICARDO SAMPER FAJARDO

BOGOTÁ, COLOMBIA

2023 - 2



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROGRAMA: NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

EMPRESA: LEAN SOLUTIONS GROUP

PRACTICANTE: ANDRÉS FELIPE MARTIN HERNANDEZ

TUTOR: ANDRÉS RICARDO SAMPER FAJARDO

BOGOTÁ, COLOMBIA

2023 - 2

Resumen

Este documento abarca el planteamiento y desarrollo del plan de mejora durante el tiempo como practicante profesional en el área de Calidad en Lean Solutions Group. Durante el cargo se destacó el trabajo realizado en las cuentas de Jacobson TAFS, Pace Runners y Echo Global Logistics.

Bajo el rol de Aprendiz Quality Assurance Intern, se propone la incorporación de una extensión de Google Chrome con inteligencia artificial. Esta herramienta permitirá a cualquier practicante o empleado llevar a cabo la creación del SOP (Standard Operating Procedures) de manera significativamente más eficiente y ahorrando tiempo. Con ello, se facilitará la creación de documentación en aquellas cuentas que aún no tengan estos procedimientos estandarizados.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento por tener la oportunidad de presentar este plan de mejora que he desarrollado con la guía y el apoyo de mis padres, mis compañeros, mis profesores y mi tutor.

En primer lugar, quiero agradecerles a mis padres, ellos no solo han sido mi fuente constante de inspiración, sino también los pilares que han forjado mi camino. Su incansable apoyo, me ha brindado la posibilidad de perseguir mis estudios y la confianza inquebrantable de que puedo lograr todas aquellas metas que me propongo.

A mis compañeros, quiero darles las gracias por ser parte de este camino, que semestre a semestre se fue construyendo, ustedes han convertido la universidad en algo más que un lugar de aprendizaje, la convirtieron en un lugar de experiencias y bonitos recuerdos.

A mis profesores, quienes han compartido su conocimiento y experiencia, les quiero agradecer por guiar mi camino académico y enriquecer mis conocimientos en el campo de estudio.

Introducción

En el presente documento, se presenta el plan de mejora que se ha desarrollado durante el periodo de prácticas profesionales en la empresa Lean Solutions Group. Se desempeñó el cargo de Aprendiz Quality Assurance Intern, cuya función principal fue crear la documentación de descripciones de puestos (JD) y procedimientos operativos estándar (SOP).

Durante el desarrollo de la práctica, se evidenció que existe una oportunidad significativa de mejora en relación con la elaboración de los SOP, por lo que se plantea la siguiente pregunta ¿Cómo se puede optimizar la eficiencia en la elaboración de los SOP para las diferentes posiciones de las cuentas que tiene la empresa Lean Solutions Group? En respuesta, se ha propuesto que el área de calidad puede mejorar sustancialmente la eficiencia de creación de documentos mediante la implementación de una herramienta impulsada por inteligencia artificial, con el fin de agilizar y optimizar la creación de estos documentos.

Tabla De Contenidos

Contenido

Resumen	3
Agradecimientos	4
Introducción.....	5
La Empresa.....	7
Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales	13
Contenido Plan De Mejora.....	16
Seguimiento Practica Profesional.....	20
Anexos	23

La Empresa

Aspectos Generales

Lean Solutions Group es una multinacional con operaciones estratégicas en Colombia, Guatemala, México y Filipinas. La empresa se especializa en proporcionar personal bilingüe altamente capacitado en la industria logística y de transporte a empresas en Estados Unidos y Canadá. Sus servicios abarcan áreas clave como soporte administrativo, tecnología, marketing, ventas y atención al cliente. “Con presencia en cuatro países y una sólida red de oficinas en Colombia, la compañía se compromete a brindar servicios de soporte operativo remoto (nearshoring) para empresas estadounidenses, respaldados por sistemas de comunicación eficientes, equipos competentes y procesos establecidos que garantizan la continuidad y excelencia operativa.” (Lean Solutions Group, 2024)

Misión

“Somos una empresa colombo-americana comprometida a brindar servicios de soporte operativo remoto (nearshoring) a empresas con sede en Estados Unidos dentro de diversas industrias. Servicios que están respaldados por sistemas de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes y experimentados y procesos establecidos, permitiendo continuidad y excelencia operativa para nuestros clientes, así como valiosas oportunidades profesionales para personas en todo el mundo.” (Lean Solutions Group, 2024)

Visión

“Para el 2025, seremos líderes a nivel Nacional en el modelo de servicio Nearshoring, a través de tecnología innovadora y la implementación de procesos estandarizados y lecciones aprendidas que aseguren la calidad y fidelización de los clientes”
(Lean Solutions Group, 2024)

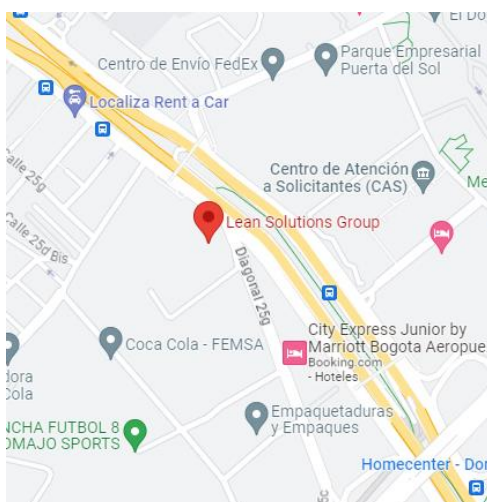
Valores

Los valores de la empresa son: Trabajo en equipo, Compromiso, Pasión, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Lealtad.

Ubicación Geográfica

Lean Solutions Group posee una sólida presencia en diversas ciudades de Colombia, incluyendo Medellín, Cartagena, Barranquilla, Bucaramanga y Bogotá. Además, la empresa ha expandido sus operaciones a nivel internacional, estableciendo oficinas en Estados Unidos, México, Guatemala y Filipinas.

La sede de Bogotá se encuentra estratégicamente ubicada en la dirección Diagonal 25g # 95a - 85, edificio Buró. Asimismo, Lean Solutions Group cuenta con otra oficina en Bogotá, la cual se localiza en la dirección Calle 99 # 49 - 38, Piso 9 Centum. Estas ubicaciones son puntos clave desde donde la empresa coordina y ejecuta sus operaciones, manteniendo su compromiso con la excelencia y la satisfacción de sus clientes en todo momento.

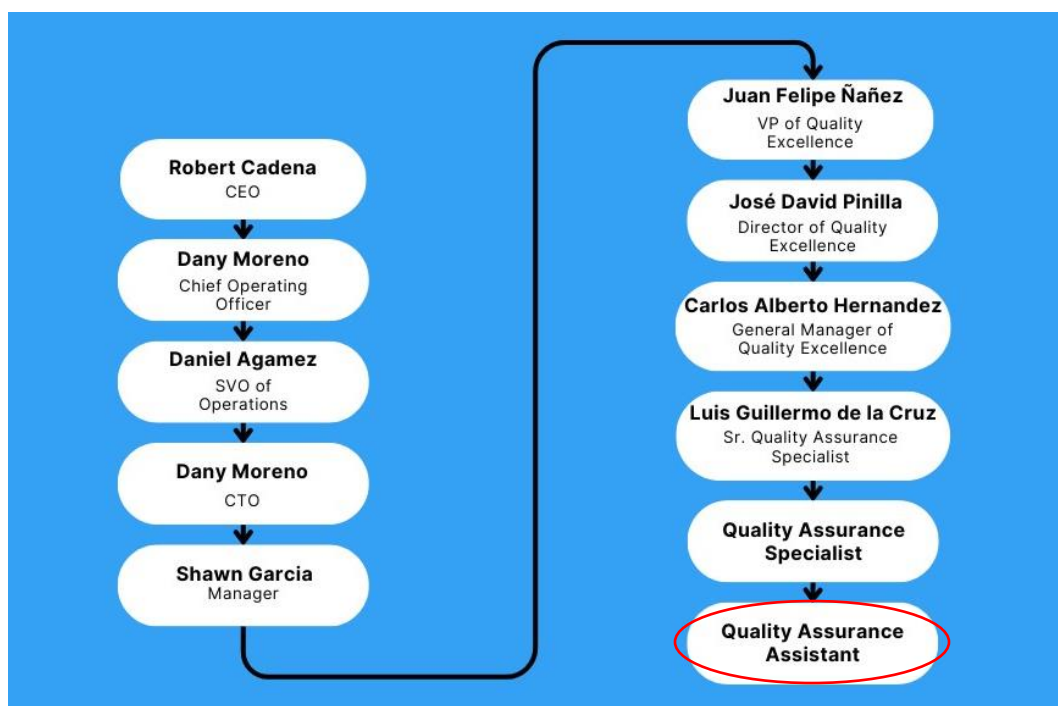


Google (s, f). Lean Solutions Group. Recuperado el 16/10/2023 de:

<https://n9.cl/leansolutionsgroup>

Estructura Organizativa

La estructura organizacional de Lean Solutions Group, en donde se evidencia la ubicación del área de calidad dentro de la compañía.



Recuperado el 16/10/2023 de: <https://n9.cl/lean1>

Unidad o Departamento en el que se Desarrolló la Práctica

La práctica profesional se desarrolló en el área de calidad, con el cargo de Aprendiz Quality Assurance Intern con las siguientes funciones:

- Crear documentación.
- Crear descripciones de puestos (JD), procedimientos operativos estándar (SOP) y diagramas de flujo.
- Garantizar que la documentación precisa y bien estructurada esté disponible para respaldar los procesos y operaciones de la cuenta.
- Desarrollar y crear descripciones de puestos (JD) completas y precisas para varios roles dentro de las cuentas específicas.
- Documentar manuales de funciones y perfiles del cargo referentes a lo de las funciones dentro de las cuentas operativas y compartirlo al responsable del sistema del mejoramiento continuo.
- Diseñar y producir procedimientos operativos estándar (SOP) que describan claramente los procesos paso a paso para las diferentes actividades de la cuenta.
- Crear y mantener diagramas de flujo detallados que representen visualmente los flujos de trabajo y los procesos de toma de decisiones dentro de las cuentas.
- Colaborar con el especialista sénior en control de calidad y los expertos en la materia para recopilar información y garantizar la precisión de la documentación.

- Realizar investigaciones y análisis para identificar las mejores prácticas y estándares de la industria para JD, SOP y diagramas de flujo, e incorporarlos a la documentación.
- Revisar y actualizar periódicamente la documentación existente para reflejar cualquier cambio en los procesos, procedimientos o requisitos de la cuenta.
- Asegurar de que toda la documentación esté organizada, bien estructurada y de fácil acceso para las partes interesadas relevantes.
- Revisar y editar la documentación para garantizar la precisión gramatical, la consistencia y la claridad del contenido.

Análisis DOFA Empresa Lean Solutions Group

Tabla 1: Análisis DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
* Falta de consistencia en el cumplimiento de metas y objetivos debido a empleados que trabajan de forma remota. *Poca autonomía en su labor para algunos empleados debido a la flexibilidad que ofrece la ausencia de supervisión directa.	*Ineficiencia en algunos procesos internos que se realizan de manera manual. *Implementación de soluciones tecnológicas para de reducir significativamente las inconsistencias asociadas con la realización de tareas y mejorar la eficiencia operativa.
FORTALEZAS	AMENAZAS
*Sólido compromiso al mantener una capacitación y desarrollo constante con el personal. *Compromiso con las exigencias cambiantes del mercado, permitiendo un enfoque proactivo hacia la mejora continua.	*Riesgo de una competencia intensa en el mercado nearshore por el talento altamente calificado. *Creciente demanda de profesionales altamente capacitados en el sector nearshore, que podría resultar en un aumento de los costos laborales y la presión para mantener una fuerza laboral comprometida.

Fuente: Elaboración propia

Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales

Planteamiento Central Del informe de Prácticas Profesionales

Durante el periodo de prácticas profesionales en Lean Solutions Group, se identificó un importante desafío en el área de calidad. Se observó que el proceso de elaboración de procedimientos operativos estándar (SOP) consumía una cantidad significativa de tiempo, ya que implicaba la revisión de grabaciones de procesos y la documentación subsiguiente. Este proceso puede dar lugar a retrasos que impactan directamente en la eficiencia de los trabajadores.

Con el propósito de elevar la eficiencia y aprovechar de manera óptima el tiempo, se identificó la necesidad de implementar medidas que aceleren la producción de documentos, considerando la posibilidad de incorporar soluciones basadas en inteligencia artificial para la automatización.

En consonancia con lo anterior, el planteamiento central de este informe de prácticas profesionales se enfoca en responder a la pregunta esencial: ¿Cómo se puede optimizar la eficiencia en la elaboración de los SOP para las diferentes posiciones de las cuentas que tiene la empresa Lean Solutions Group? Como hipótesis fundamental, se sostiene que la introducción de una extensión respaldada por inteligencia artificial tiene el potencial de reducir de manera sustancial el tiempo requerido para la generación de un SOP.

Importancia, Limitaciones y Alcances de su Trabajo de Prácticas Profesionales

La importancia de este proyecto radica en la capacidad de identificar y abordar los retrasos inherentes al proceso de revisar grabaciones de reuniones y generar documentación a partir de estas. Su importancia reside en la posibilidad de ofrecer una solución innovadora que permita significativamente acortar el tiempo requerido para llevar a cabo este proceso, impulsando así la eficiencia y productividad en el entorno de trabajo.

Entre las limitaciones del proyecto tenemos que la herramienta en cuestión se ofrece en su versión gratuita, lo que conlleva ciertas restricciones en cuanto a sus funcionalidades. Sin embargo, para acceder a un conjunto más amplio de características, se requiere realizar una inversión económica adicional. Además de esta limitación, resulta esencial considerar la posibilidad de que surjan errores relacionados con la interpretación de instrucciones, así como con la personalización y adaptación de la documentación generada a las necesidades específicas de cada usuario.

El alcance de este proyecto se centra en demostrar como la adopción de tecnologías avanzadas puede desplegar nuevas oportunidades y transformar los procesos existentes. Este trabajo busca contribuir no solo a la eficiencia de los procesos dentro del departamento de calidad, sino también a proporcionar una visión más amplia de como las innovaciones tecnológicas pueden impactar positivamente las actividades profesionales.

Objetivo General

Presentar una solución de inteligencia artificial para optimizar la eficiencia en la creación de documentos del departamento de calidad de Lean Solutions Group mediante la implementación de una herramienta tecnológica.

Objetivos Específicos

- Implementar herramientas respaldadas por inteligencia artificial con el propósito de acortar significativamente el tiempo en la elaboración de documentos.
- Garantizar que la extensión basada en inteligencia artificial se integre de manera perfecta y sin interrupciones en el entorno de trabajo, asegurando que se convierta en una herramienta colaborativa esencial de los empleados.
- Crear recursos de capacitación y soporte técnico, para empoderar a los trabajadores a utilizar la herramienta de manera efectiva.
- Mejorar la extensión para asegurar la generación de documentos con información precisa, alineándola con los estándares específicos de la empresa, de manera que los documentos creados cumplan con los requisitos y expectativas de calidad de la organización.

Contenido Plan De Mejora

Propuesta De Mejora Para La Empresa Lean Solutions Group

De acuerdo con la experiencia adquirida durante la realización de esta práctica profesional, se realiza la siguiente propuesta de mejora con base en el análisis realizado a la elaboración de documentos mediante reuniones grabadas por Teams.

En el mundo empresarial actual, la eficiencia en la generación de documentos es esencial.

Según Brynjolfsson y McAfee (2017), "La automatización de procesos basados en el conocimiento, incluida la generación de informes y el análisis de datos, puede aumentar la productividad y reducir los costos"

Sin embargo, a menudo, este proceso es laborioso por lo que consume demasiado tiempo. En este contexto, el plan de mejora propuesto consiste en la implementación de la extensión de Google Chrome llamada Scribe, la cual utiliza inteligencia artificial para agilizar la creación de documentos, reducir drásticamente los tiempos de elaboración y aumentar la eficiencia del departamento en la empresa, ya que "la IA puede liberar a los profesionales de tareas tediosas y permitirles centrarse en actividades de mayor valor añadido"(OpenIA, 2023)

"Scribe es una herramienta de documentación y captura de pantalla impulsada por inteligencia artificial. Registra procesos para generar automáticamente guías con el paso a paso. Estas guías incluyen texto y capturas de pantalla. Con Scribe ahorra tiempo ya que los documentos se procesan 15 veces más rápido, además te mantienes enfocado, pues encuentras respuestas a tus preguntas un 67% más rápido y compartes lo que sabes, gracias al aumento de la productividad de tu equipo en un 25 %." (Scribe, 2024)

La implementación de la extensión Scribe se llevará a cabo en varias etapas de la siguiente manera:

Primero, se realizará una evaluación detallada de las necesidades de la empresa, identificando los procesos en donde esta herramienta puede tener mayor impacto en la elaboración de documentos.

Segundo, se seleccionará un grupo piloto que probará la extensión Scribe en sus procesos de documentación. Esto permitirá recopilar información, realizar una retroalimentación y aplicar ajustes antes de la implementación a gran escala.

Tercero, se desarrollará un plan de capacitación interactivo para asegurar que los empleados estén preparados al momento de utilizar la extensión de una manera efectiva.

Después de las fases piloto y de capacitación, la extensión Scribe se implementará en todo el departamento de calidad, con los estándares específicos de Lean Solutions Group.

Para medir el éxito de la implementación de Scribe se analizarán los siguientes factores:

Tiempo de creación de los documentos: Se medirá y comparará el tiempo empleado en la creación de documentos antes y después de la implementación de la extensión.

Calidad de los documentos: Se evaluará la precisión del contenido del documento generado.

Retroalimentación de los empleados: Se recopilará la retroalimentación de los empleados en base a su experiencia con la extensión y se tendrá en cuenta cualquier comentario sobre sugerencias de mejora.

Impacto en la eficiencia: Se analizará como la implementación de Scribe ha impactado en la eficiencia general del departamento y en cada uno de los empleados.

Conclusiones

En la búsqueda constante de la excelencia operativa y la mejora de los procesos, durante la práctica realizada en la empresa Lean Solutions Group como Aprendiz Quality Intern, identifique una dificultad que obstaculiza la eficiencia del departamento de calidad, que es la creación de documentos a partir de reuniones grabadas, ya que es un proceso que consume una cantidad significativa de tiempo y recursos. Esta dificultad, que ha sido una barrera en el flujo de trabajo, representa un desafío que se debe abordar de manera efectiva.

Sin embargo, en medio de los desafíos, también se abre una ventana de oportunidad que puede transformar nuestra forma de operar. La implementación de la extensión de Google Chrome llamada Scribe, basada en inteligencia artificial, se presenta como una solución prometedora. Esta herramienta tiene el potencial de revolucionar la creación de documentos, acelerando el proceso y reduciendo drásticamente los tiempos necesarios para la elaboración de documentos. La inteligencia artificial de Scribe ofrece una oportunidad para impulsar la eficiencia, aliviar la carga de trabajo manual y elevar la calidad de nuestra documentación.

En resumen, al reconocer la dificultad que se enfrenta en la creación de documentos a partir de reuniones grabadas y al identificar la oportunidad que representa la implementación de Scribe, el departamento de calidad está listo para abordar este desafío con una solución innovadora. Lean Solutions Group está en el camino hacia una mayor eficiencia y excelencia operativa, preparada para

aprovechar al máximo la tecnología y la inteligencia artificial para mejorar los procesos y, en última instancia, brindar un servicio de mayor calidad a sus clientes.

La implementación de Scribe es un paso estratégico que nos permitirá enfrentar con éxito el desafío y capitalizar la oportunidad, colocando a la empresa en una posición más sólida y competitiva en el mercado, sin embargo, no se pudo realizar la propuesta por temas de inversión.

Aprovecho esta oportunidad para agradecer a Lean Solutions Group por permitirme realizar esta práctica profesional y contribuir al crecimiento y desarrollo de la empresa, ya que, gracias a este recorrido, me di cuenta que todo el proceso fue enriquecedor por parte de la empresa y parte mía, pues aprendí cosas que puedo implementar en mi vida profesional y también aporté conocimiento de mi carrera a la empresa, especialmente en temas administrativos. Además, agradezco a Luis de la Cruz, mi jefe directo, quien hizo parte de este camino y me apoyo durante mi estadía en la empresa.

Referencias Bibliográficas

- *Lean Solutions Group. (s.f.). Sitio web. Recuperado de <https://www.leangroup.com/>*
- *Lean Solutions Group. (s.f.). Acerca de nosotros. Recuperado de <https://www.leangroup.com/about-us>*
- *Great Place to Work. (s.f.). Certificaciones Lean en Lean Solutions Group. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.co/es/certificacion-gptw/certificaciones/lean#:~:text=Descripci%C3%B3n%20general%20de%20la%20em>*

[presa&text=Lean%20Solutions%20Group%20es%20un,y%20los%20servicios%20de%20ventas](#)

- *El Futuro Del Empleo: Los Desafíos De La Automatización, La Inteligencia Artificial Y La Robótica.* (s/f). Comillas.edu. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37122/TFG%20-%20Clua%20de%20Yarza%2C%20Paloma..pdf?sequence=1>
- *Blog.* (s/f). Openai.com. Recuperado de <https://openai.com/blog>
- *ScribeHow.* (s.f.). Sitio web. Recuperado de <https://scribehow.com/>

Seguimiento Practica Profesional

La programación de actividades propuesta por Lean Solutions Group para el cargo de Quality Assurance Intern en el área de calidad, dentro del marco de la práctica profesional, se enuncian a continuación:

1. Crear documentación.
2. Crear descripciones de puestos (JD), procedimientos operativos estándar (SOP) y diagramas de flujo.
3. Desarrollar y crear descripciones de puestos (JD) completas y precisas para varios roles dentro de las cuentas específicas.
4. Diseñar y producir procedimientos operativos estándar (SOP) que describan claramente los procesos paso a paso para las diferentes actividades de la cuenta.
5. Crear y mantener diagramas de flujo detallados que representen visualmente los flujos de trabajo y los procesos de toma de decisiones dentro de las

cuentas.

6. Colaborar con el especialista sénior en control de calidad y los expertos en la materia para recopilar información y garantizar la precisión de la documentación.

7. Realizar investigaciones y análisis para identificar las mejores prácticas y estándares de la industria para JD, SOP y diagramas de flujo, e incorporarlos a la documentación.

8. Revisar y actualizar periódicamente la documentación existente para reflejar cualquier cambio en los procesos, procedimientos o requisitos de la cuenta.

9. Asegurar de que toda la documentación esté organizada, bien estructurada y de fácil acceso para las partes interesadas relevantes.

Cumplimiento De Objetivos Trazados

Periodo	Actividades realizadas	Logros	Dificultades
21 JUNIO-21 JULIO	• Bienvenida de la empresa. • Conocimiento sobre la empresa. • Entrenamiento y capacitación en documentación de JD, SOP y FLOWCHART.	• Capacitación para la realización de los documentos.	
22 JULIO- 22 AGOSTO	• Asignación de cuenta. • Inicio de tareas asignadas al cargo	• Se realiza la creación de documentos • Se profundiza sobre el manejo de documentos para la cuenta asignada.	• Falta de eficiencia en la creación de documentos.
23 AGOSTO-23 SEPTIEMBRE	• Creación de documentación acorde a los estándares de la empresa. • Planteamiento de la idea de mejora.	• Socialización con el jefe directo sobre las posibles ineficiencias del puesto de trabajo, llegando a un proceso en común que se puede mejorar.	
24 SEPTIEMBRE- 24 OCTUBRE	• Asignación de nueva cuenta. • Desarrollo del plan de mejora. • Planteamiento del plan de mejora al jefe directo.	• Desarrollo del plan de mejora incluyendo una herramienta que agiliza el proceso de creación de documentos. • Se socializa los resultados y el plan de mejora con el jefe directo.	• La herramienta de prueba gratis tiene bastantes limitaciones para realizar la prueba.

Anexos

HERRAMIENTA SCRIBE

The screenshot displays the Scribe tool interface. At the top, there's a red logo and a greeting "Hello, Meg!" with a house icon and the text "Best Team Ever". Below this is a blue button labeled "Start Capture".

The interface is divided into three main sections:

- Websites:** "Use the Chrome or Edge extension to capture processes on any website." It features a blue background with a white document icon and a red Scribe logo.
- Desktop tools:** "Works on any desktop application and across multiple monitors." It shows a pink background with icons for various applications like a calendar, a document, and a folder.
- Mobile apps:** "Upload images or screenshots on mobile and tablet devices." It has a blue background with icons for a smartphone and a tablet.

Below these sections, there are several smaller cards:

- Generate title & description with AI:** Includes a card for "How to update Mac software" with options for "AI Generated" and "Write Yourself".
- Create GIFs:** "Overlay multiple steps into one easy-to-follow GIF." It shows a card for "Format text" with a rich text editor interface.
- Add tips and alerts:** Displays two example alerts: a green one saying "Double click to enter full screen." and a red one saying "Make sure you've attached all receipts to your expense report."
- Upload company branding:** "Add a professional touch by uploading your company logo, website and colors." It shows a card for "Edit screenshots" with a screenshot editor interface.

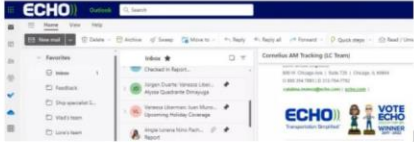
At the bottom, there's a dark blue banner with the text "Share your guides with anyone, anywhere" and a subtext: "Whether you want to email to a client, upload to your help center, or embed in your knowledge base - we've got you covered." Below this banner are six icons representing different sharing methods: Link, Email, Embed, PDF, HTML & Markdown, and Confluence.

Manual VS Scribe

SCRIBE TEST

SCRIBE TEST PROCESS
TIME: 50 MIN Manually

1. Login into Outlook with your credentials



2. Open Tableau, login with your credentials and open Past Due Pick Ups

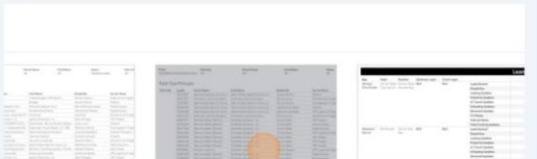


Tiempo empleado para la realización del documento manualmente: 71 minutos

How to Download and Send AM TNT Report Scribe in Tableau

1. Navigate to <https://10az.online.tableau.com/#/site/echogloballogistics/home>

2. Click this link.



Tiempo empleado para la realización del documento con Scribe: 21 minutos