Estandarización de la capacitación para nuevos practicantes de ScotiaGBS en Accounts Payable Colombia y Republica Dominicana

Cristian David Marquez Colorado

Universidad Santo Tomás

División de Ciencia Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2026

Estandarización de la capacitación para nuevos practicantes de ScotiaGBS en Accounts Payable Colombia y Republica Dominicana

Cristian David Marquez Colorado

Plan de mejora ScotiaGBS

Opción de Grado II

Tutor

Miguel Antonio Alba Suarez

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2026

Resumen

Este informe analiza la experiencia adquirida en el área de cuentas de gastos de servicios financieros, centrándose en abordar un problema recurrente: la falta de estandarización en la capacitación del personal y la documentación relacionada con el procesamiento y registro de facturas. Esta deficiencia dificultó la transferencia de conocimientos, un obstáculo que se agravó con la llegada de nuevos capacitadores o cambios en los equipos.

El análisis FODA confirmó la necesidad del condado de contar con herramientas ágiles para acceder y comprender fácilmente sus procedimientos. En consecuencia, se elaboró un plan de acción enfocado en la creación de materiales de capacitación audiovisuales y la actualización de los manuales existentes. Todo el contenido se estructuró paso a paso, detallando las tareas, las herramientas clave y los controles operativos esenciales necesarios para la ejecución sin errores de cada tarea.

La intervención abordó el procesamiento de tarjetas de crédito corporativas, anticipos de gastos de viaje, reembolsos y registro de facturas para actividades en Colombia y República Dominicana. Además de organizar el conocimiento adquirido durante la pasantía, estos recursos proporcionaron una base sólida para la capacitación continua. Esto resultó en una menor dependencia del apoyo presencial, una integración más rápida del nuevo personal y una documentación fácil de actualizar para reflejar futuros cambios operativos.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por darme fortaleza para afrontar estos retos, mi Familia por su apoyo y confianza en cada etapa y finalmente a ScotiaGBS por la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales y contribuir a mi crecimiento personal y profesional.

Introducción

Las prácticas profesionales son ese puente que conecta lo aprendido en la universidad con lo que realmente ocurre en el día a día de una empresa. Durante la experiencia en el equipo de Accounts Payable de ScotiaGBS (Finance Services), fue posible profundizar en la legalización y el registro de facturas, y en ese proceso se hizo evidente algo que en clase nunca se siente tan real: lo importante que resulta gestionar bien el conocimiento dentro de una operación que no se detiene.

Desde el ingreso al equipo, saltó a la vista un problema claro: la formación de los nuevos practicantes dependía casi por completo de que un analista o un supervisor tuviera tiempo para explicar todo en persona. No existían guías paso a paso ni material audiovisual actualizado, así que aprender tomaba más tiempo del necesario, y cada vez que alguien rotaba de puesto, el área quedaba expuesta a errores y reprocesos que se podían haber evitado.

Con ese diagnóstico claro, se estructuró un plan de mejora enfocado en crear videotutoriales y actualizar los manuales que ya existían. La idea era simple: dejar un material estandarizado, fácil de entender y siempre disponible, para que cualquier persona que llegue nueva pueda aprender a su propio ritmo y resolver sus dudas del día a día sin depender de que alguien esté libre para explicarle.

Este plan de mejora presenta el contexto de la práctica, el diagnóstico inicial, los obstáculos que fue necesario superar y la forma en que se implementó el proyecto. Finalmente, se comparten los resultados obtenidos tras documentar los procesos clave para Colombia y República Dominicana, evidenciando cómo una transferencia efectiva de conocimiento no es solo un detalle operativo: protege la continuidad del negocio y fortalece la eficiencia operativa.

Índice

Resumen 3

Introducción 5

1.1 Aspectos generales 7

1.1.1. Misión 7

Crear valor para nuestros clientes, empleados y accionistas y para la sociedad, a través de la prestación de servicios financieros que apoyen a la producción y a la familia uruguaya. 7

1.1.2. Visión 7

"Cumpliremos con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes con el concurso de un excelente equipo humano". 7

1.1.3. Valores corporativos 7

1.1.2 Ubicación geográfica 8

1.1.3 Estructura organizativa 8

1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica 9

1.1.4.1 Análisis DOFA 9

2.1 Planteamiento del informe de prácticas profesionales 12

2.2 Limitaciones y alcances 12

2.3 Objetivo general 13

2.3.1 Objetivos específicos 13

3.1 Propuesta de mejora 13

3.2 Conclusiones 15

3.3 Referencias 15

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización 16

4.1.1 Métricas 16

4.1.2 Ciclos 18

La empresa

1.1 Aspectos generales

1.1.1. Misión

Crear valor para nuestros clientes, empleados y accionistas y para la sociedad, a través de la prestación de servicios financieros que apoyen a la producción y a la familia uruguaya.

1.1.2. Visión

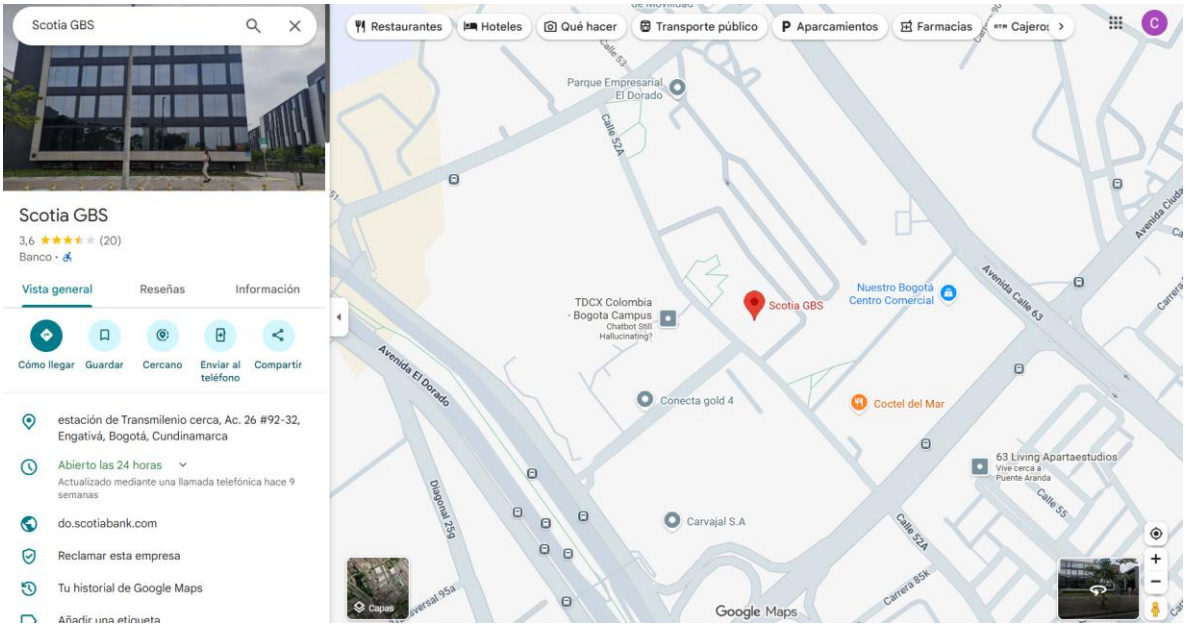
Este fragmento se encontró de ScotiaBank de Uruguay, no se encontraron de Colombia

"Cumpliremos con la obligación de satisfacer las expectativas de nuestros clientes con el concurso de un excelente equipo humano".

1.1.3. Valores corporativos

1. **Enfoque al cliente:** ofrecemos una experiencia diferenciada que crea valor para nuestros clientes
2. **Pasión:** Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.
3. **Integridad:** Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.
4. **Responsabilidad:** Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

1.1.2 Ubicación geográfica



(Maps, 2026)

1.1.3 Estructura organizativa

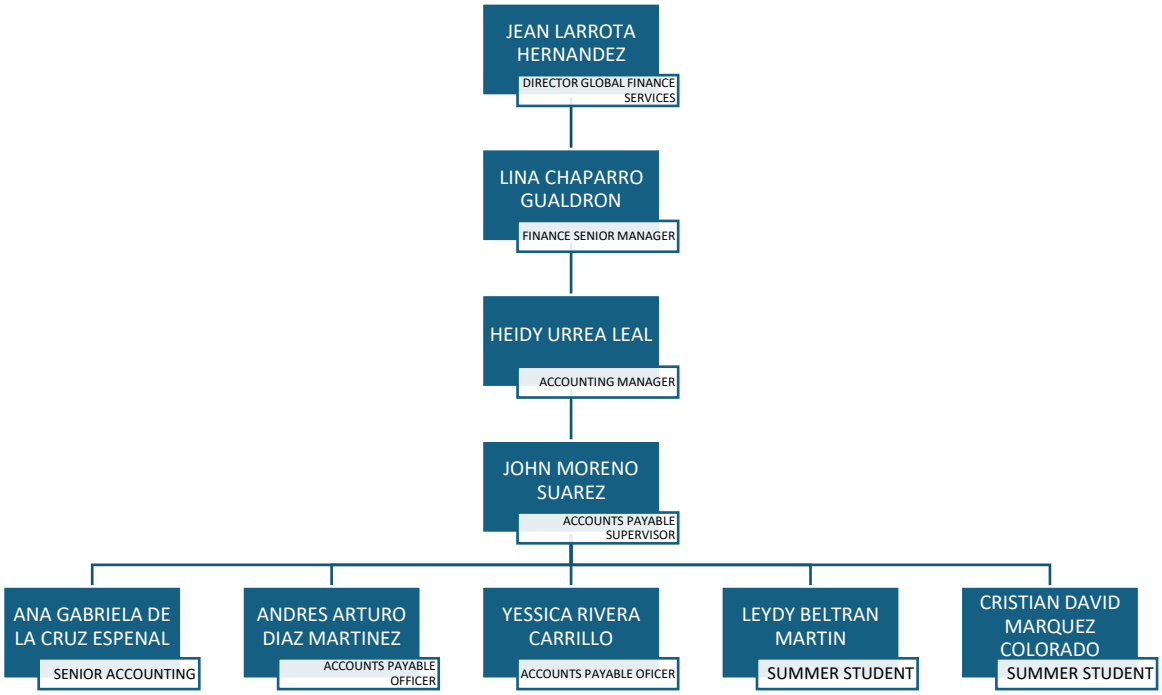


Figura 2. Organigrama (2026)
Elaboración propia

1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica

El departamento donde se desarrolla la práctica es en Finance Services, específicamente en el área de Accounts Payable. El rol que se desempeña en esta área es en la recepción, legalización y pago de cuentas por pagar. En este proceso cumplimos el papel de recepción y legalización de las facturas, revisando que toda la información de las facturas está correcta.

En el proyecto de estandarización de la capacitación para nuevos practicantes, se elaboró una serie de videos tipo tutorial de todos los procesos que realizan los practicantes, para ello se recopilo la información de todos los procesos, con el fin de desarrollar tutoriales a los cuales puedan acceder los practicantes y analistas al momento de realizar las capacitaciones y después de estas.

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.1.1 Debilidades

1. Falta de capacitación por parte de los supervisores y analistas del área.
2. Falta de documentos audio-visuales .
3. Falta de un proceso paso a paso de los procesos del área.

1.1.4.1.2 Oportunidades

1. Creación de varios tutoriales de los procesos.
2. Actualización de los manuales ya existentes para asociarlos a los tutoriales.
3. Optimización de tiempo gracias a los tutoriales.

1.1.4.1.3 Fortalezas

1. Estandarización de los procesos de legalización y registro de facturas.
2. Reducción de tiempo y errores en el proceso de legalización y registro de facturas.
3. Mejora en los procesos tanto de Colombia como de Republica Dominicana.

1.1.4.1.4 Amenazas

1. Rotación o cambio del personal del área.
2. Actualización en los manuales o cambios en los procesos.
3. Cambio en las plataformas que pueden modificar los procesos

Matriz DOFA cruzada

Fortalezas (F)	**Debilidades (D)**	**Oportunidades (O)**	**Amenazas (A)**	**Estrategias FO – Fortalezas + Oportunidades**	**Estrategias FA – Fortalezas + Amenazas**	**Estrategias DO – Debilidades + Oportunidades**	**Estrategias DA – Debilidades + Amenazas**
Estandarización de los procesos de legalización y registro de facturas.	Falta de capacitación por parte de los supervisores y analistas del área.	Creación de varios tutoriales de los procesos.	Rotación o cambio del personal del área.	Aprovechar la estandarización de los procesos para desarrollar tutoriales que expliquen de manera clara y ordenada las actividades de legalización y registro de facturas.	Utilizar la estandarización de los procesos para facilitar la adaptación de nuevos colaboradores ante posibles cambios de personal.	Crear tutoriales audiovisuales que sirvan como complemento a la capacitación brindada por los supervisores y analistas.	Documentar los procesos mediante tutoriales y guías paso a paso para reducir el impacto generado por la rotación del personal.
Reducción de tiempo y errores en el proceso de	Falta de documentos audiovisuales.	Actualización de los manuales ya existentes para	Actualización en los manuales o cambios en los	Vincular los tutoriales con los manuales existentes para	Mantener los procesos documentados para facilitar	Desarrollar guías paso a paso y asociarlas con los manuales	Establecer un proceso de revisión y actualiza

Fortalezas (F)	**Debilidades (D)**	**Oportunidades (O)**	**Amenazas (A)**	**Estrategias FO – Fortalezas + Oportunidades**	**Estrategias FA – Fortalezas + Amenazas**	**Estrategias DO – Debilidades + Oportunidades**	**Estrategias DA – Debilidades + Amenazas**
legalización y registro de facturas.		asociarlos a los tutoriales.	procesos.	fortalecer la documentación de los procesos en Colombia y República Dominicana.	su actualización cuando se presenten modificaciones en los manuales.	existentes para facilitar la comprensión de los procesos.	ción de los tutoriales y manuales cuando se presenten cambios en los procedimientos.
Mejora en los procesos tanto de Colombia como de República Dominicana.	Falta de un proceso paso a paso de los procesos del área.	Optimización de tiempo gracias a los tutoriales.	Cambio en las plataformas que pueden modificar los procesos.	Utilizar los tutoriales como herramienta de apoyo para reducir aún más los tiempos y errores en la ejecución de los procesos.	Aprovechar la reducción de errores y la documentación existente para establecer revisiones periódicas ante cambios en las plataformas utilizadas.	Utilizar los tutoriales como herramienta de consulta para reducir el tiempo de capacitación y facilitar el aprendizaje de los procedimientos.	Mantener actualizada la documentación relacionada con las plataformas para evitar errores derivados de cambios en su funcionamiento.

Tabla 1. Matriz DOFA cruzada
Elaboración propia

Planteamiento central del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento del informe de prácticas profesionales

El diagnóstico DOFA puso en evidencia una falla crítica en el departamento: la falta de herramientas para conservar y compartir los saberes operativos. Al no contar con vídeos explicativos ni instructivos paso a paso que traduzcan la complejidad de las tareas a un lenguaje accesible, el aprendizaje cotidiano se vuelve un obstáculo.

Esta falencia repercute de forma directa en el rendimiento general, haciéndose más evidente ante la incorporación de empleados o la reestructuración del personal. Bajo este escenario, la comprensión de las funciones queda supeditada al acompañamiento constante de líderes y especialistas, una dinámica que sobrecarga a los perfiles sénior y dilata drásticamente las curvas de adaptación.

La propuesta contempla el diseño e implementación de un sistema integral de capacitación y consulta de procesos para el área, estructurado en dos componentes fundamentales: material tutorial audiovisual y guías de ejecución.

En primer lugar, se realizará un diagnóstico para identificar los procedimientos con mayor necesidad de documentación, priorizando aquellos de alto impacto para la elaboración del contenido audiovisual. Cada pieza explicativa abordará con claridad la secuencia de actividades, el uso de las herramientas requeridas y los puntos de control clave para mitigar posibles errores operativos.

En segundo lugar, se llevará a cabo la revisión y actualización de los manuales existentes. Estos documentos incorporarán enlaces directos a sus correspondientes tutoriales, permitiendo al personal alternar de forma dinámica entre la consulta de la documentación escrita y la visualización del material multimedia.

2.2 Limitaciones y alcances

En este plan de mejora se pretende crear tutoriales, en el cual se encuentren todos los procesos que realizan los practicantes en su día a día, este proyecto presento diferentes retos y desafíos en la su elaboración.

Las principales limitaciones durante la grabación de los tutoriales fueron la necesidad de obtener autorización para grabar dentro de la oficina y la falta de uniformidad en la ejecución de los procesos. Los analistas realizaban algunas actividades de manera diferente,

lo que generaba inconsistencias durante las revisiones, debido a que un analista registraba información que otro no incluía. Por esta razón, la estandarización de los procesos representó un reto, ya que inicialmente no existía un orden definido para su ejecución. Este limitante fue una constante en todos los procesos que se querían dejar grabados. El tema se trató en varias reuniones y se logró resolver.

Este limitante fue una constante en todos los procesos que se querían dejar grabados. El tema se trató en varias reuniones y se logró resolver.

Finalmente, los tutoriales, tendrán un alcancé de los procesos de legalización que realizan los practicantes en su día a día que incluye legalización de tarjetas de crédito, facturas de gastos de la empresa, anticipos de viajes, y reembolso de gastos.

2.3 Objetivo general

1. Fortalecer los procesos de legalización y registro de facturas mediante la creación de tutoriales y la actualización de manuales ya existentes, con la finalidad de estandarizar los procesos, facilitar la transferencia de conocimiento y optimizar los tiempos de ejecución en las operaciones de Colombia y República Dominicana.

2.3.1 Objetivos específicos

1. Identificar y documentar los procesos de legalización mediante guías que faciliten la comprensión y ejecución.
2. Actualizar los manuales de acuerdo con los cambios realizados con el fin de mantener la información vigente y clara.
3. Diseñar tutoriales audiovisuales de los procesos para complementar los manuales y facilitar la capacitación de nuevos practicantes.

Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de mejora

Tomando la definición de manual “Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo” (Asanza Molina et al, 2016). Los manuales cumplen un papel

fundamental en la transmisión de información ya que permite orientar a las personas y facilitar su desempeño ante diferentes situaciones o procedimientos.

Los tutoriales “son un tipo de comunicación técnica que describe, define e instruye sobre cómo usar un objeto y realizar acciones, el objetivo de todos los tutoriales es informar, pero algunos también buscan persuadir. Todos incluyen explicaciones del producto, su propósito, a quién va dirigido y cómo usarlo” (Kugelmann, 2024).

El formato audiovisual es un aliado gigantesco en la capacitación, “un buen tutorial no se queda en la teoría; se enfoca en mostrar la acción paso a paso y la acompaña con guías o recursos sencillos que le hacen la vida más fácil al usuario al momento de aprender y ejecutar.” (Meij, 2017).

Esta propuesta cobra aún más sentido cuando pensamos en cómo se lleva lo aprendido al día a día laboral. La formación realmente rinde frutos cuando la gente usa en sus tareas diarias lo que vio en la capacitación. Un estudio reciente sobre este tema lo deja claro: “capacitar de verdad significa que el equipo pueda aplicar con éxito esos nuevos conocimientos, habilidades y actitudes en su trabajo”. (Mirco Ardondi, 2026)

Varias empresas como lo son Google, Microsoft e IBM, entrenan a sus empleados y socios mediante Google Cloud para agilizar el proceso de capacitación permitiendo tener un acceso constante a las capacitaciones permitiendo realizar retroalimentaciones.

Propuesta

Usando como referencia la información anterior y considerando el apoyo que generan los tutoriales en los procesos de capacitación de las empresas, se plantea crear una serie de videos tutoriales acompañados de la actualización de los manuales para capacitar a los nuevos practicantes que ingresas a ScotiaGBS en el área de AP Colombia y Republica Dominicana.

Los tutoriales contaran con toda la información que se recolecto de los diferentes procesos realizados durante el periodo de las practicas, incluyendo las reuniones y cambios que hubo durante este periodo de tiempo. Adicionalmente se realizó la actualización de los manuales correspondientes a los tutoriales, para hacer acompañamiento teórico de cada proceso.

Cabe aclarar que las tutorías y los manuales están explicados en forma paso a paso de lo que se debe realizar en el orden estandarizado, esto para que sea fácil de entender para cualquier practicante o analista que los vea y lea, ya que va dirigido especialmente a personas que llegan nuevas al área.

3.2 Conclusiones

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales se logró identificar que uno de los retos más grandes para el área de Accounts Payable era la falta de estandarización de una metodología para transmitir el conocimiento de los procesos de legalización y cuentas por pagar.

Gracias a esto los videos tutoriales se convierten en la herramienta que facilita la estandarización de la metodología haciendo que sea más fácil transmitir esta información hacia los nuevos practicantes y analistas que ingresan a ScotiaGBS.

La actualización de los manuales permitió complementar la información proyectada en los recursos audiovisuales desarrollados. La combinación de ambos elementos facilita la consulta de los procedimientos y ayuda a mantener la información al alcance de los empleados, además de dar una base para futuras modificaciones y actualizaciones en los procesos.

Finalmente, el plan de mejora fortalece la gestión del conocimiento en Accounts Payable de Colombia y Republica dominicana al estandarizar los procesos de capacitación con videos y manuales actualizados, reduciendo la dependencia de personal especifico garantizando la continuidad frente a la rotación y dejando una herramienta escalable a futuro.

3.3 Referencias

Kugelmann, C. I. (2024). *UNIVERSITY OF FLORIDA CENTRAL*. Obtenido de UNIVERSITY OF FLORIDA CENTRAL: https://pressbooks.online.ucf.edu/designatutorial/part/overview/

Maps, G. (2026). *MAPS*. Obtenido de MAPS: https://www.google.com/maps/place/Scotia+GBS/@4.6840516,-

74.1211037,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f9ba83ef99521:0x825e5583e011b085!8m2!3d4.6840516!4d-74.1185288!16s%2Fg%2F11s4tgz721?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI2MDgxOS4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D

Meij, H. v. (2017). Reviews in instructional video. En H. v. Meij, *Computers & Education* (págs. 164-174). ScienceDirect.

Mirco Ardondi, C. R. (2026). Workplace training transfer: a systematic scoping review of evaluation tools for adult learning. En C. R. Mirco Ardondi, *Journal of Workplace Learning* (págs. 1-21). emerald publishing.

SafetyCulture. (30 de Septiembre de 2024). *SafetyCulture*. Obtenido de SafetyCulture Content Team: https://safetyculture.com/es/temas/gestion-organizacional/

Seguimiento práctica profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

A lo largo de las prácticas profesionales el enfoque principal fue la el objetivo fue la elaboración de los tutoriales audiovisuales, el cual se logró completar de manera exitosa, en el cual se logró registrar todos los procesos que se realizan en el área de accounts payable, adicionalmente se elaboró un cronograma, en el cual se registraron todos los pasos en cada uno de los tutoriales, y las personas que se encargan de registrar, revisar y aprobar cada proceso.

Cada 15 días se llevaba a cabo la realización de un tutorial diferente, esto dando el tiempo de conocer, interiorizar, grabar los tutoriales y actualizar los manuales de cada uno de los procesos realizados durante las prácticas profesionales, cabe resaltar que compartir esta información no fue autorizada por parte de ScotiaGBS debido al manejo información confidencial de la empresa.

4.1.1 Métricas

Indicador	¿Qué mide?	Situación inicial	Meta después de los tutoriales
Tiempo de capacitación	Tiempo que necesita un nuevo practicante para comprender un proceso	No hay una capacitación de los procesos	Este proceso ayuda a que existan unas capacitaciones y adicionalmente tener el material al alcance.
Tiempo de ejecución del proceso	Tiempo que tarda el practicante en realizar correctamente una tarea	el proceso dura entre 10-15 minutos	se redujo el tiempo de entre 5-7 minutos
Tasa de errores	Cantidad de errores cometidos durante la ejecución	en un mes podían existir de entre 20-30 errores entre los diferentes procesos	se redujo la cantidad de errores ente 10-15 errores al mes
Consultas al analista	Veces que el practicante necesita interrumpir a un analista para resolver dudas	en un día se podía interrumpir a un analista hasta 5 veces.	se logró reducir las preguntas al analista de 1 a 2 al día
Cumplimiento del procedimiento	Porcentaje de pasos realizados correctamente según el proceso estandarizado	el promedio de cumplimiento es el 93% de aciertos	se logró mejorar a un 98% en procesos realizados correctamente
Uso de los tutoriales	Cantidad de procesos en los que el practicante consulta el material	No existía material audiovisual	El practicante los usas más de un 80% de las ocasiones antes de cumplir los 3 meses de practica

Tabla 2. Métricas
Elaboración propia

4.1.2 Ciclos

CICLO	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
1	Grabación legalización TC (Colombia y Republica Dominicana)	se logró actualizar el manual y grabación del tutorial de legalización de tarjetas de crédito	poca capacitación en el proceso causando interrupciones a los analistas generando reprocesos antes de lograr grabar
2	Grabación legalización TC efecto 0 (Colombia y Republica Dominicana)	se logró actualizar el manual y grabación del tutorial de legalización de tarjetas de crédito que se registraron después de la fecha de corte (primeros 10 días del mes)	poca capacitación en el proceso causando interrupciones a los analistas generando reprocesos antes de lograr grabar
3	Grabación legalización anticipo de viajes (Colombia y Republica Dominicana	se grabó el proceso de legalización de anticipos de viaje	poco volumen de viajes en República Dominicana género que la grabación fuera más demorada
4	Grabación de reembolso de gastos (Colombia y Republica Dominicana	se grabó el proceso de reembolso de gastos	El proceso resultó difícil de grabar porque los Tarjeta habientes se demoraban en solicitar el reembolso y muchas veces no se les aprobaba el reembolso

CICLO	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
5	Grabación de registro de facturas (Colombia y Republica Dominicana)	se grabó el proceso de registro de facturas	el proceso fue más difícil en Colombia por las retenciones a aplicar dependiendo el proveedor
6	Grabación de facturas de zona fractal en República Dominicana	se grabó el proceso de registro de facturas de Zona Franca	Este tipo de facturas solo llega una vez al mes porque corresponde a los arriendos, y tiene un proceso de amortización diferente al resto de facturas.

Tabla 3. Ciclos
Elaboración propia