

UNIVERSIDAD CATOLICA LUIS AMIGO

APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE TENOLOGÍA DE LA EMPRESA EMTELCO
S.A.S

CRISTIAN DAVID LOPEZ DELGADO

PRACTICANTE

cristian.lopezde@amigo.edu.co

1.037.657.351

JAMES ALBERTO MARULANDA PATIÑO

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

EMTELCO SAS

FECHA DE INICIO: 7 DE JUNIO 2019

FECHA DE TERMINO: 6 JUNIO 202

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 5

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA. 6

1.1. Empresa..... 6

1.2. Ubicación..... 6

1.3. Actividad..... 6

1.4. Breve reseña histórica de le empresa 6

1.5. Misión 7

1.6. Visión..... 7

1.7. Valores corporativos 7

1.8. Organigrama 8

2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE DESEMPEÑA..... 9

2.1. Nombre del cargo:..... 9

2.2. Ubicación dentro de la estructura de la empresa:..... 9

2.3. Funciones asignadas: 9

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS DESARROLLADAS..... 10

4. RESULTADOS..... 12

4.1. Competencias del ser, saber y hacer. 12

4.1.1. Competencias del ser. 12

4.1.2. Competencias del saber..... 13

4.1.3. Competencias del hacer. 13

4.2. Propuestas de valor – Aportes a la empresa..... 14

4.2.1. Herramienta para controlar los contratos telefonía y conectividad..... 14

4.2.2. Herramienta para controlar las provisiones de los contratos de telefonía y conectividad. 17

4.3. Logros. 18

4.4. Dificultades..... 19

4.5. Conclusiones..... 19

4.6. Recomendaciones. 20

5. MARCO TEORICO..... 20

6. GLOSARIO..... 23

6.1. Referencias bibliográficas..... 24

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama. Elaborado por Cristian David López Delgado----- 8

Ilustración 2 Herramienta control de contratos. Elaborada por Cristian López -----15

Ilustración 3 Herramienta control de provisiones. Elaborada por Cristian López -----17

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.Elaborada por Cristian David López Delgado.----- **¡Error! Marcador no definido.**

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de grado se evidencian las capacidades y competencias adquiridas por un estudiante de administración de empresas de la universidad Católica Luis Amigo y a su vez la aplicación y utilización de estas en el desarrollo de su práctica profesional en la gestión financiera del área de tecnología en la empresa EMTELCO S.A.S.

El trabajo está dividido en varias partes como lo son la identificación de la empresa, descripción y ubicación del cargo, explicación de las tareas desarrolladas, a su vez se podrá evidenciar una propuesta de valor que consiste en una herramienta de control y monitoreo de contratos que fue creada por el estudiante y muestra un factor diferenciador en el manejo de los procesos, agilizando y facilitando su ejecución.

Los alcances de este trabajo es que puede demostrar que un estudiante a punto de lograr su título profesional, puede desarrollar cambios en una empresa en su proceso de prácticas, basado en sus conocimientos, destrezas y con ideas nuevas tiene las capacidades y aptitudes necesarias para implementar nuevos procesos y que estos se lleven a cabo dentro de la organización.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

1.1. Empresa

EMTELCO S.A.S.

1.2. Ubicación

Cl. 14 # 52A-174, Medellín, Antioquia

1.3. Actividad

Diseña soluciones de BPO (tercerización de procesos de negocios) para conectar clientes corporativos con sus usuarios finales a través de diferentes servicios: Servicio al Cliente, Venta, Cobranzas, Back Office y Mesa de Servicios, esto por medio de diferentes canales: telefónicos, virtual presenciales. (EMTELCO , 2018)

1.4. Breve reseña histórica de le empresa

La Compañía fue fundada en julio de 1994 en la ciudad de Medellín por Empresas Públicas de Medellín (EPM) y EMCALI, como una empresa de telecomunicaciones que prestaba servicios de conectividad y equipos de comunicación, la cual inicialmente estaba ubicada en Bogotá, en 2003, la Compañía amplió sus servicios a Call Center y comenzó su operación desde Medellín, en 2007, se realizó la escisión de telecomunicaciones de nuestra Compañía, y Emtelco mantuvo la prestación de servicios de Call Center. En ese momento, Emtelco era una empresa de UNE EPM Telecomunicaciones (UNE), principalmente, una empresa del Grupo EPM, En agosto de 2014, UNE vendió las acciones de Emtelco a Inversiones Telco S.A.S, compañía que pertenece a EPM y Millicom España. (EMTELCO , 2018)

1.5. Misión

Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia. (EMTELCO , 2018)

1.6. Visión

Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar. (EMTELCO , 2018)

1.7. Valores corporativos

- **Pasión:** Los colaboradores de la organización deben tener pasión en el momento de desarrollar las actividades correspondientes.
- **Confianza:** La empresa confía en sus colaboradores, y tiene seguridad de que van a cumplir con sus funciones.
- **Integridad:** La empresa busca líderes y una cultura que promueva y viva la integridad, basados en la confianza.
- **Innovación:** En un mercado tan cambiante, y una tecnología que avanza a diario, se busca creatividad y adaptabilidad a los cambios que emergen.
- **Simplicidad:** Agradar, influir, y generar claridad con los clientes, proveedores y colaboradores

1.8. Organigrama

A continuación, se observará el organigrama de EMTELCO S.A.S en la sede Olaya de la ciudad de Medellín.

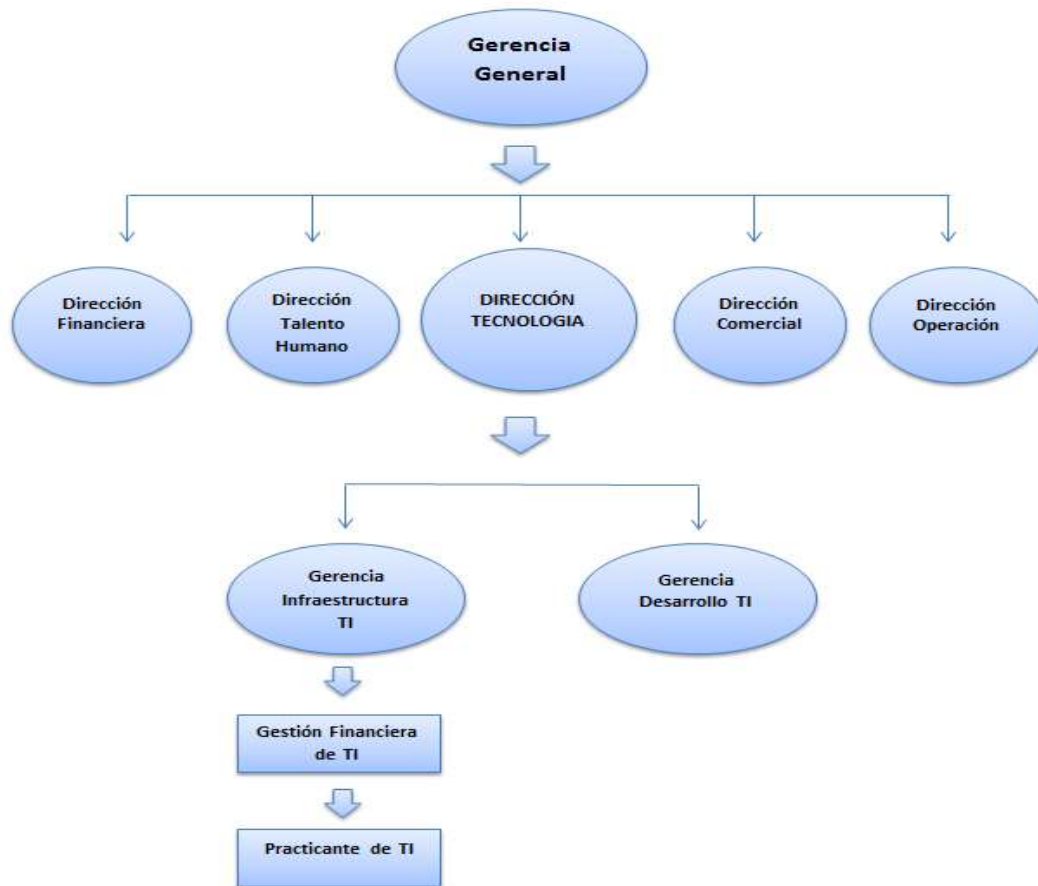


Ilustración 1. Organigrama. Elaborado por Cristian David López Delgado

2. DESCRIPCIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO QUE DESEMPEÑA

2.1. Nombre del cargo:

Practicante gestión financiera tic (tecnologías de información y comunicación), gestión de la infraestructura de tecnología.

2.2. Ubicación dentro de la estructura de la empresa:

La empresa Emtelco S.A.S está definida por una estructura jerárquica horizontal, donde se encuentra en primera instancia la gerencia general, luego se observa una segunda línea donde se ubican las direcciones de la empresa, a su vez en la dirección de tecnología se encuentran dos gerencias (gerencia de infraestructura tecnológica y gerencia de ingeniería y desarrollo), en la gerencia de infraestructura se encuentra el área de gestión financiera conformada por el ingeniero líder de procesos y el practicante de TI.

2.3. Funciones asignadas:

- Revisar las facturas cada mes para iniciar el trámite.
- Distribución de facturas con el fin de verificar que estén correctas y asignar costos a los clientes.
- Revisión de contratos de servicios prestados por proveedores, verificando las políticas y garantías y a su vez la duración que tiene cada uno, con el fin de renovarlo si es necesario o en su defecto realizar la liquidación de este.

- Solicitud de presupuestos, con el fin de conseguir los recursos necesarios para realizar compras de nuevos productos o servicios requeridos por la dirección de tecnología.
- Trabajo en equipo con áreas como contabilidad, compras y presupuestos con el fin de agilizar los procesos de las compras y del pago de las facturas a tiempo, esto se logra realizando un seguimiento al flujo de cada una de las actividades hasta que llegue a su culminación.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS DESARROLLADAS.

En la siguiente tabla se puede observar cada una de las actividades asignadas y a su vez desarrolladas por el practicante, el paso a paso que conlleva cada una de estas para ser realizadas y con qué materias se pueden relacionar de las observadas durante los 10 semestres de la carrera administración de empresas.

ACTIVIDAD	TAREAS	RELACION CON LA CARRERA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo de la Facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se recibe la factura generada por el proveedor. b) Luego es revisada con el supervisor. c) Se realiza la respectiva distribución por centros de costos y clientes. d) Se llevan al área de compras para que realicen la entrada en actividad y después al área de contabilidad. 	<p>En la carrera universitaria estos procesos son observados y aplicados en materias de contabilidad como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contabilidad general. b) Presupuestos. c) Tributaria. d) Costos.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión de los contratos del área de Tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se revisan los contratos, y todos sus términos de pago, cláusulas de finalización y garantías, para evitar sanciones y multas del proveedor y del estado. 	<p>En la carrera universitaria estos procesos se ven en las materias de derecho como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Derecho comercial. b) Régimen de sociedades. c) Derecho Laboral.

<p>➤ Solicitudes de compras y de presupuestos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se van a adquirir nuevos servicios o productos se debe solicitar al área de compras que realicen la operación y a su vez solicitar al área de presupuestos que generen la reserva de recursos para poder contar con el dinero por el tiempo que dure el contrato puede ser mensual, por meses o años. 	<p>En la carrera Universitaria esto lo enseñan en materias administrativas donde explicaban y mostraban el relacionamiento directo de las áreas dentro de una organización y en materias de contabilidad como:</p> <ol style="list-style-type: none"> Introducción a la – administración Gerencia 1 y 2 Presupuestos.
<p>➤ Trabajo en equipo con áreas de ayuda para el cumplimiento de las actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una de las funciones más importantes para lograr los resultados a tiempo es la interacción con todas las áreas involucradas en estas actividades y son las áreas de compras, presupuestos, financiera y contabilidad, las que ayudan y permiten agilizar el cumplimiento de estos objetivos a tiempo y de la mejor manera. 	<p>En la carrera universitaria se evidencio no solo en lo académico si no en las relaciones personales, por ejemplo, en todos los trabajos en equipo que se realizan durante todos los semestres e influyen mucho para conseguir aprobar los cursos y las materias que enfocan en esto son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Talento Humano. Antropología. Y todas en las cuales se realizan trabajos en equipo.
<p>➤ Organizar por proveedor y gerencias las facturas escaneadas.</p>	<p>Una función que no parece muy importante, pero que su papel es fundamental, es escanear cada factura y guardarlas en la carpeta correspondiente al proveedor, y esto con el fin de al finalizar cada contrato poder tener toda la información durante el tiempo transcurrido de este y a su vez en el momento que son auditados tener todos los soportes frente al auditor y evitar sanciones y problemas para los supervisores.</p>	<p>En la carrera universitaria estas funciones e importancia de esto se ven en materias de derecho, administrativas y contables, donde los profesores muestran la importancia de evitar problemas con auditores y el estado como tal, algunas materias son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Derecho comercial. Derecho laboral. Régimen de sociedades. Gerencia 2.

Tabla 1. descripción de tareas. Elaborada por Cristian David López Delgado.

4. RESULTADOS

4.1. Competencias del ser, saber y hacer.

Las competencias que podemos observar a continuación, son procesos de desempeño que integran diferentes conocimientos y saberes adquiridos por el practicante durante su carrera profesional y en el proceso de la practica profesional, es decir, son las competencias aplicadas en su desarrollo profesional que han sido adquiridos durante su formación.

4.1.1. Competencias del ser.

Esta competencia ayuda a evidenciar los conocimientos, actitudes y habilidades que ha adquirido el practicante, en su formación como persona en el transcurso de su vida.

- **Adaptabilidad al cambio:** Se caracteriza por ser una persona que desde que dio inicio a sus practicas profesionales estuvo dispuesto a enfrentar las nuevas experiencias de la mejor manera, adaptándose a los diferentes cambios que se van presentando en su proceso.
- **Formación ética y moral:** Es una persona llena de valores tanto éticos como morales, gracias a su formación educativa en el colegio San Carlos de la Salle, que es un impulsor de estos y por realizar su carrera profesional en la universidad católica Luis amigo, donde uno de los enfoques principales es el ser de sus estudiantes.
- **Habilidad comunicativa:** Una competencia fundamental en el desarrollo de sus actividades y que, a su vez, es una necesidad humana, es la comunicación, muy importante en el momento de desarrollar sus objetivos y alcanzar las metas propuestas desde el inicio de su actividad profesional.

4.1.2. Competencias del saber.

En esta competencia se pueden observar, conocimientos, conceptos y teorías comprendidas y aplicadas por el estudiante.

- **Conocimientos contables:** El estudiante aplica en sus practicas profesionales, aprendizajes contables, económicos, financieros, entre otros; en el desarrollo de sus tareas y actividades designadas por su jefe inmediato.
- **Habilidades en TICS:** Aplica habilidades técnicas y tecnológicas, para el uso de las herramientas que ponga a disposición la empresa para el desarrollo de sus tareas.
- **Manejo de una segunda lengua:** Utilizar y hacer buen uso del idioma inglés, debido a que muchos de los proveedores con los cuales se firman los contratos, son de empresa ubicadas en estados unidos, y sus descripciones se realizan en este lenguaje.

4.1.3. Competencias del hacer.

En estas competencias del hacer, se pueden observar algunas capacidades, habilidades y destrezas que tiene y necesita el estudiante, para lograr el desarrollo y cumplimiento de sus actividades.

- **Habilidad oral y escrita:** Redactar las ideas e informes de la forma correcta, de manera clara y convincente con el fin de hacerse entender de las personas que revisan estos datos dentro de la empresa.
- **Sinergia:** La buena disposición que aplica el practicante, para desarrollar de manera correcta las actividades que necesiten de un trabajo en equipo, buscando lograr eficiencia en sus actividades.

- **Manejo y aplicación de datos numéricos:** La capacidad del estudiante de analizar y resolver cuestiones numéricas, datos financieros, estadísticas, con el manejo de la herramienta Excel.

4.2. Propuestas de valor – Aportes a la empresa.

Nombre: Herramienta inventario contratos Inter compañías.

Justificación: El área de tecnología, necesita tener un inventario de los contratos de Inter compañías, relacionados con el proveedor TIGO UNE, en donde mes a mes pueda evidenciar, la referencia de pago que tuvo cada factura, y el valor que se pago por cada una de ellas.

Objetivo: El objetivo de este inventario es que cada mes los supervisores puedan revisar de una manera más ágil y sencilla cada factura, pudiendo observar el valor de los meses anteriores y determinar si el precio es correcto y proseguir a aceptarlas, a su vez, mirar la variación de los precios y poder mantener un control sobre las variaciones de estos.

4.2.1. Herramienta para controlar los contratos telefonía y conectividad.

A continuación, se podrá observar un modelo de la herramienta creada para llevar un control de cada contrato con mayor orden y a su vez agilizar los procesos que deben llevar a cabo los supervisores y los gestores para el cumplimiento del proceso de facturación.

- **Año:** indica el año en el cual se recibe la factura.
- **Mes y consumo mes:** las facturas de Inter compañías, todos los meses llegan mes vencido, por ejemplo, se factura en febrero de 2020 pero este costo hace referencia al consumo de enero de 2020, esta herramienta fue creada en el mes de octubre de 2019, consumos de septiembre de 2019 y desde entonces se tiene mes a mes y hasta la fecha el control de la variación de los costos.
- **Referencia de pago:** cada una de las facturas generadas por el proveedor Tigo, cada mes llegan con un número de referencia de pago, y este es diferente en todas las facturas que se reciben mes a mes, por lo tanto, es muy importante conocerlo y saber cuál fue este número, por si se presenta algún error de facturación tener los datos y agilizar el proceso de la PQR.
- **Valor impuestos incluidos:** esta celda incluye el costo de la factura más (+) el IVA que en algunos casos son contratos con el 16% o 19% dependiendo la fecha en que hayan sido firmados, esta es una de las más importantes, porque muestra la variación y las posibles diferencias en el costo mes a mes y así genera alertas al supervisor en el momento de la aceptación del documento.
- **Número de pedido en SAP:** después de realizar la distribución en Excel, estos costos son cargados en SAP a cada cliente por medio de su centro de costos, lo cual genera un número el cual se transcribe en la factura e inicia el proceso de entrada en actividad en el área de compras, después es cotejado por el área de contabilidad, hasta llegar a tesorería para realizar el pago acorde al plazo estipulado por contrato que puede ser de 30, 60 o 90 días.
- **Colores:** la diferencia de colores (azul y blanco) ayuda a identificar y separar por meses, para agilizar y facilitar el control de los datos.

4.2.2. Herramienta para controlar las provisiones de los contratos de telefonía y conectividad.

El hecho de que la factura de Inter compañías llegan mes vencido, hace que el área de contabilidad exija que cada contrato debe ser provisionado con entrada en actividad por el área de compras, esta provisión se realiza con respecto al último valor que, allá tenido la factura, pero en caso de llegar con un costo mayor o inferior el próximo mes no tiene problema al momento de ser ajustado.

TELEFONÍA		
Consumo Marzo 2020		
NÚMERO DE CONTRATO	SERVICIO	NÚMERO DE PEDIDO EN SAP

CONECTIVIDAD		
Consumo marzo 2020		
NÚMERO DE CONTRATO	SERVICIO	NÚMERO DE PEDIDO EN SAP

Ilustración 3 Herramienta control de provisiones. Elaborada por Cristian López

Explicación paso a paso:

- **Telefonía o conectividad:** ayuda a identificar a que servicio hace referencia, supervisor y el contrato que se esta provisionando y así agilizar el trámite el próximo mes al momento de recibir las facturas.
- **Consumo mes:** nos indica el costo que se esta provisionando a que mes hace referencia.
- **Número contrato:** es la referencia con la cual nace el servicio desde que se solicita al proveedor Tigo, este número nunca cambia y todos los meses la factura llega con este número

de contrato lo cual ayuda a identificar si es un servicio de telefonía o servicios públicos y a su vez quien es el supervisor del contrato, teniendo presente que de telefonía son 24 contratos y de conectividad son 19.

- **Servicio:** indica cual es el servicio contratado en este contrato, que puede variar; en telefonía puede ser de número único, voz plus, etc. y en conectividad puede ser internet, routers, etc.
- **Numero de pedido en SAP:** así la factura se reciba en el próximo mes, el pedido se debe de crear con respecto a la provisión en SAP y solicitar la entrada en actividad en el área de compras, este número de pedido es el mismo que va a soportar la factura y simplemente es ajustado en caso que tenga variación en el momento de llegar el documento.

4.3. Logros.

- Después de la adaptación al cargo, consiguió cumplir con los cierres contables en las fechas estipuladas.
- Formo parte del área de tecnología la cual obtuvo un premio en México, siendo reconocida por ser la empresa más innovadora del sector.
- Fue reconocido por su buen desempeño por parte de un integrante del área de contabilidad en una capacitación en el auditorio.
- El jefe directo en varias ocasiones reconoció su buen desempeño, agradeciendo la gestión oportuna y el cumplimiento de sus actividades.
- Consiguió adaptarse de manera oportuna a los cambios que se presentaron en los diferentes procesos.
- Dejo en alto el nombre de la Universidad Católica Luis Amigo y su jefe reconoció el deseo de seguir contando con practicante de dicha universidad.

4.4. Dificultades.

- Estando a dos meses de culminar sus practicas profesionales se presenta la pandemia del covid-19, lo cual hace que el desarrollo de sus funciones se haga de manera virtual (teletrabajo) y le toque adaptarse a nuevos cambios.
- La primera experiencia laboral genero muchos nervios, estrés y ansiedad en un principio, pero el practicante logro superar estos obstáculos.
- La cantidad de funciones y tareas que tenía su líder, en muchas ocasiones generaba distanciamiento y poca compañía al practicante.
- El cumplimiento de horarios y el hecho de trabajar y estudiar al principio le causo mucha dificultad y lo obligo a reordenar sus tiempos y ser mas eficiente en sus espacios libres.

4.5. Conclusiones.

- En el área de tecnología se logra observar los cambios tan rápidos y frecuentes que se dan en el mundo y la necesidad de estar actualizándose y generando nuevos conocimientos día a día.
- La primera experiencia laboral es muy bonita ya que lleva a las personas a desenvolverse en un nuevo espacio, donde debe demostrar sus conocimientos y habilidades para lograr llevar a cabo el cumplimiento de sus actividades.
- Es muy importante conseguir buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, ya que genera un mejor clima laboral y hace más tranquilo y eficiente el desempeño laboral.
- La practica expuesta en este trabajo sin duda alguna fue muy importante y de mucha responsabilidad, ya que las actividades realizadas por el estudiante eran vitales para el funcionamiento de la empresa.
- Las empresas de tecnología son en gran parte el futuro del país.

4.6. Recomendaciones.

- La Universidad Católica Luis Amigo debe buscar la manera que todas las practicas profesionales de las diferentes carreras tengan duración de un año, ya que en este tiempo se logra generar una curva de aprendizaje más amplia.
- Las empresas deben darle la importancia que requieren a los practicantes, ya que son personas que llegan con ideas nuevas y pueden ser muy útiles en la mejora de sus procesos.
- El área de tecnología debe valorar mas a los empleados y buscar la manera de que se identifiquen con la cultura organizacional de la empresa, para evitar tanta deserción laboral que afecta el cumplimiento de objetivos y metas.
- La empresa EMTELCO S.A.S debe capacitar a sus empleados y así lograr que se adapten de manera oportuna a los diferentes cambios, teniendo en cuenta que esto más que un gasto es una inversión en conocimiento y genera competitividad frente a los otros call centers.

5. MARCO TEORICO.

Libro: presupuestos empresariales.

Autor: Rincón Soto, Carlos Augusto.

“Presupuesto es un análisis sistemático que analiza el futuro y presente de un proceso productivo y financiero de una empresa, calculando los inputs y los outputs de los recursos, siendo los recursos dinero, tiempo, materiales, uso de maquinaria y de espacio, entre otros. El presupuesto debe entregar como resultados indicadores financieros sobre la cantidad y el costo de los recursos requeridos para desarrollar el producto, incluyendo el proceso productivo, así

como datos concretos sobre su rentabilidad, la utilidad esperada, el flujo de efectivo y los indicadores financieros”. (Presupuestos empresariales, 2011)

Basado en esta definición, el proceso de facturación requiere totalmente de un presupuesto que otorga la empresa a los servicios de telefonía y conectividad ya que son esenciales para lograr rentabilidad y utilidad en el ejercicio de la operación. A su vez sirve para realizar indicadores y hacer análisis con respecto a presupuestos necesarios a futuro. Todo esto se lleva a cabo mediante estimaciones futuras, donde se apoyan en costos de los proveedores y posibles crecimientos que pueda tener la organización.

Libro: inventarios: manejo y control.

Autor: Humberto Guerrero Salas.

“El sistema de clasificación ABC, es un sistema de clasificación de los productos para fijarles un determinado nivel de control de existencia; para con esto reducir tiempos de control, esfuerzos y costos de manejo de inventarios. El tiempo y costos que las empresas invierten en el control de todos y cada uno de sus materias primas y productos terminado son incalculables”. (inventarios: manejo y control, 2009)

Esta definición logra dar una gran importancia a la herramienta creada para llevar la verificación del inventario de contratos, ya que refleja la importancia de reducir tiempos y esfuerzos, pero realizando la actividad de la mejor manera, facilitando a las personas involucradas en el proceso agilizar el desarrollo de sus actividades y reduciendo esfuerzos de supervisión y generando un control mas eficiente de los contratos.

Libro: Control de costes.

Autor: Claudio León Soriano Soriano.

“El control de costes puede ser definido como un proceso de gestión que se ocupa de medir, en función de los criterios de eficacia y eficiencia, el uso de los recursos que se aplican para el logro de los objetivos”. (Control de costes, 2014)

“El control de costes es una de las herramientas mas importantes de la gestión empresarial y es también una de las funciones que, con mucha frecuencia, no se encuentran debidamente organizadas y estructuradas, a pesar de sus notorias ventajas para la eficiente dirección de la empresa”. (Control de costes, 2014)

En este trabajo se puede evidenciar que la mayoría de funciones que son realizadas por el practicante de gestión financiera de TI, tienen una gran importancia los costos y son el medio por el cual se realizan todos los procesos, en el momento que se inicia la facturación revisando su costo correcto, igualmente cuando se realiza la distribución asignando el costo acorde a la participación de cada cliente, entonces es fundamental conocer y entender la importancia del costo dentro de una organización.

6. GLOSARIO.

- **BPO:** es la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. BPO en español se traduce como: externalización de Procesos de Negocios. (evaluando software , 2020)
- **TICS:** Tecnologías de Información y Comunicaciones, nos referimos a un grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la transmisión de la información y desarrollados a partir del cambio tecnológico. (Concepto.de, 2020)
- **SAP:** es todo un sistema. Un programa, software para la computadora. Estamos hablando de una tecnología para organizar y optimizar todo lo que haga una empresa. (Consultoria SAP, 2014)
- **Input:** es todo aquel factor (materias primas, productos intermedios o semi manufacturados o energía) que interviene en la producción de un bien o un servicio. (Economía nivel usuario, 2013)
- **Outputs:** es el bien o servicio que ha sido obtenido tras un proceso productivo en el que han intervenido una serie de factores o Inputs. (Economía nivel usuario, 2013)
- **Back office:** conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos encaminados a dar apoyo y soporte a la empresa en la gestión de la misma. (Economipedia, 2018)

6.1. Referencias bibliográficas.

EMTELCO (2018). <https://www.emtelco.com.co/>

Guerrero, S. (2009). *Inventarios: manejo y control*. Ecoe ediciones.

Soriano. S. (2014). *Control de costes*. Ediciones Diaz de Santos.

Rincón. S (2011). *Presupuestos empresariales*. Ecoe ediciones.