

Optimización de Procesos Logísticos en la Gestión de Activos Fijos en Emtelco S.A.

Por:

Sara Pimienta Espinosa

Cooperadora:

Yuly Marcela Madrigal Vélez

Asesora:

Rosa Jannet Restrepo Restrepo

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2024

Tabla de Contenido

Glosario	6
Resumen Ejecutivo.....	8
Introducción	9
1. Antecedentes	10
2. Empresa Objeto de la Práctica	13
2.1 Objeto Social.....	13
2.1 Misión	13
2.2 Visión	13
2.3 Valores Corporativos.....	13
2.4 Objetivos Estratégicos.....	14
2.5 Rol Comercial	14
3. Agencia Objeto de la Práctica	14
3.1 Cargo Desempeñado	15
3.2 Perfil del Cargo	15
3.3 Objetivo del Cargo	15
3.4 Funciones Para Realizar	15
3.5 Relación con otros Cargos.....	16
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo	17

3.7	Condiciones de Trabajo.....	18
3.8	Entrenamiento	18
3.9	Competencias	19
3.10	Responsabilidades	19
3.11	Deberes.....	20
3.12	Riesgos del Cargo.....	20
4	Características de la Práctica.....	20
4.1	Objetivo General	22
4.2	Objetivos Específicos.....	22
5	Informe Ejecutivo.....	23
5.1	Realizar diariamente el informe de desvinculaciones con la información necesaria de activos fijos que poseen o no los ex funcionarios.	23
5.2	Proporcionar toda la información relevante a cada una de las personas encargadas de continuar con los demás procesos como telefonía, diademas, recogidas, novedades, llamadas, entre otros.....	26
5.3	Ejecutar de manera quincenal el informe de retiros con la información de los equipos recuperados, con pago a proveedor, no aplica o pendientes por devolver.	27
5.4	Examinar la información en detalle y en resumen del informe de retiros quincenal con apoyo de la analista de activos fijos.	28
5.5	Obtener con éxito la mayor parte de activos recuperados investigando los diferentes casos o novedades de equipos pendientes por devolver.	29

5.6	Revisar en diferentes periodos de tiempo la situación de devolución de los activos fijos por parte de cada ex funcionario y así ubicarlos según el estado que presenten.....	29
5.7	Construir la propuesta de valor para la organización de tal forma que puedan ser más eficientes los procesos.....	30
6	Aportes a mi Formación Personal	32
7	Aportes a mi Formación Profesional.....	33
8	Conclusiones	34
9	Recomendaciones.....	36
10	Bibliografía	37
11	Anexos.....	38
	38

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Logo- EMTELCO.....	14
Ilustración 2 Organigrama	17
Ilustración 3 Informe diario de desvinculaciones.....	24
Ilustración 4 Informe quincenal de retiros.....	25
Ilustración 5 Plataforme Cubic	25
Ilustración 6 Organigrama de procesos en activos fijos.....	31
Ilustración 7 Fotos durante el proceso.....	38

Glosario

Business Process Outsourcing (BPO): En español "Externalización de Procesos de Negocio" es una práctica empresarial que consiste en la contratación de terceros proveedores por parte de una organización con el fin de que realicen ciertas funciones dentro de la empresa, como contabilidad o recursos humanos.

CX: Customer Experience, la empresa busca talento que sea creador de experiencias con el fin de ofrecer mejores soluciones en el mercado

ISO 27001: Es una norma internacional publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que establece requisitos sobre el sistema de gestión de seguridad de la información con el fin de que las organizaciones gestionen y protejan efectivamente la información. Esta certificación demuestra el compromiso de la organización con este tema y puede ser un requisito regulatorio en instrucciones específicas.

Activos Fijos: Son elementos que se relacionan con el propósito por el cual la empresa los ha adquirido, pueden ser un mueble o inmueble según el uso para el cual la empresa los destine y esto es lo que hace que un activo se clasifique como fijo y por el tiempo de conservación por la empresa, básicamente los activos fijos no están destinados a venderse, sino que están al servicio de la empresa.

Gestión de Devoluciones: Es la aceptación de la empresa sobre el retorno de productos por parte de los clientes, proceso que se compone de la recogida, organización y envío

Logística Inversa: Consiste en la devolución de productos en una cadena de suministro de manera costo-eficiente. En estos casos se consideran el retorno de excesos de inventario,

reciclaje de embalajes, la gestión de residuos y las devoluciones que hacen los clientes. Es importante considerar que se tiene en cuenta la revisión del producto devuelto, si está defectuoso y se debe reparar para ser usado por otro consumidor ampliando la vida útil

H.O: Home Office, equipo de escritorio, es decir monitor y CPU que se les asignan a los funcionarios que trabajaran en casa y en varios casos se complementan con el kit mobiliario compuesto por silla, mesa y lámpara. Estos junto con los portátiles son los principales al momento de recuperar

Desvinculados: Es la terminación o separación a nivel laboral entre un empleado y la empresa, la persona inmediatamente termina el contrato y deja de trabajar en la compañía

Serial: Es un identificador alfanumérico, en este caso que se les ubica a los equipos para ubicar específicamente cada uno de ellos

Requerimiento: Es una necesidad que se transmite a través de una petición con los detalles a resolver o realizar, el cual se identifica por medio de un número

Ticket: Número de solicitud con una novedad presentada para que sea solucionada por los encargados del área específica, como en el caso en el que se notifica a relaciones laborales los casos de las personas que no han devuelto y deben ser reportadas, para eso se monta un ticket detallando la situación.

Reporte: Informe que arroja un sistema o programa con una información específica consolidada, por ejemplo, el reporte de asignación de bienes, que se descarga del sistema logístico de la empresa (cubic) con todos los datos de los equipos o herramientas que se prestan a los empleados, a quienes se les asignaron y quien realizó ese registro en la plataforma.

Resumen Ejecutivo

La realización de la práctica profesional dentro de todo el proceso de devoluciones de equipos prestados a los empleados fue una experiencia enfocada en el análisis y control de datos la cual se detalla con el informe.

Este proceso también es conocido como logística inversa y el estar sumergida dentro de estas actividades que se llevan a cabo en una empresa me permitieron entender mejor cómo cada se van conectando y relacionando todas las funciones para permitir el correcto funcionamiento de la logística de una compañía, que durante el informe se conocerán un poco más a fondo

Se presentan todos los aspectos llevados a cabo durante la práctica profesional realizada en emtelco, específicamente en el área de activos fijos en el equipo de logística, y finalmente se hacen conclusiones y recomendaciones sobre lo vivido

Introducción

El proceso consistió en lograr la mayor cantidad de devoluciones de activos que fueron prestados a los empleados para realizar sus labores en trabajo en casa, realizar informes para ordenar y controlar la información y revisar los casos que no han sido posibles de recuperar para reportarlos o considerarlos como novedad específica

El desarrollo metodológico corresponde a un estudio cualitativo de tipo etnográfico donde todo se basó en experiencias vividas durante seis meses, el avance de la práctica profesional y de la cual se adquieren aprendizajes

Los resultados del informe permiten conocer cómo se maneja una parte del proceso logístico en Emtelco y como se logró la experiencia en diferentes actividades luego de apoyar seis meses el área de activos fijos

Este informe es el resultado del trabajo colaborativo entre la analista de activos fijos, sus auxiliares y demás empleados, la docente asesora y mi persona estudiante de noveno semestre, quienes durante el periodo de diciembre 2023 y mayo 2024 se logró ayudar significativamente la parte logística de Emtelco y aportarme en conocimientos variados de importancia para mi futuro

1. Antecedentes

Emtelco cuenta con más de 18 años de experiencia ofreciendo soluciones de BPO y Contact Center a clientes corporativos que han confiado en nuestra experiencia para el mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa. Generamos valor a su negocio, asegurando que los usuarios finales tengan experiencias memorables con su marca.

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.

Más tarde, 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 **2009**, Emtelco abrió una nueva línea de servicio: Business Process Outsourcing (BPO) y comenzó a operar como un Contact Center y a integrar otros canales de comunicación y relacionamiento que se convirtieron en parte de sus servicios.

En agosto de **2014**, UNE vendió las acciones de Emtelco a Inversiones Telco S.A.S, compañía que pertenece a EPM y Millicom España. En ese mismo año, se inauguró una nueva sede en Bogotá.

En **2015** empezó operaciones en Barranquilla, estando más cerca a los clientes de la región Caribe.

Actualmente, Emtelco diseña soluciones de BPO 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, virtuales y presenciales.

En los últimos años, la Compañía ha tenido un crecimiento interanual promedio en ventas del 30%, resultado que está por encima del crecimiento de la industria en Colombia (14%-16%) y que la posiciona como líder del sector.

2019

Hemos consolidado nuestro ecosistema digital.

Las transacciones digitales, aumentaron un 254%.

Recibimos la certificación ISO 27001 gracias a nuestras buenas prácticas en materia de seguridad, las cuales garantizan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de toda la información que gestionan.

Fuimos reconocidos con siete (7) nuevos galardones nacionales e internacionales, ratificando nuestro liderazgo en el diseño y generación de experiencias de relacionamiento memorables.

Desde el ámbito de responsabilidad social, contribuimos en la generación de empleo pleno, productivo y trabajo decente, enfocando nuestros esfuerzos en población vulnerable.

2020

Un año de grandes cambios

Con la contingencia nos acogimos a las normas de bioseguridad cumpliendo las disposiciones del Gobierno Nacional.

Se iniciaron protocolos de higiene y bioseguridad.

Acompañamiento virtual a nuestros colaboradores.

Distanciamiento Social, una ocupación en sites solo del 40%.

Plan de continuidad, colaboradores trabajando en la modalidad Home Office.

Pensamos en el bienestar de todos nuestros colaboradores y en asegurar el servicio de nuestros clientes.

(Emtelco, 2024).

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

Proporcionar servicios de tecnología, soluciones de centro de contacto y servicios de atención al cliente. La empresa se especializa en ofrecer servicios tecnológicos y de comunicación para optimizar las operaciones empresariales (Eutelco, 2024).

2.1 Misión

Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia.

2.2 Visión

Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar.

2.3 Valores Corporativos

Pasión: Al momento de realizar todas las actividades para buenos resultados

Innovación: Para mejorar las actividades y actualizarse

Confianza: En cada uno de los procesos que se llevan a cabo

Integridad: Manteniendo buenas relaciones interpersonales, ética y seguridad

Simplicidad: En cada una de las tareas permitiendo eficiencia

2.4 Objetivos Estratégicos

Nos apasiona la innovación y la excelencia, consideramos al cliente como el centro de nuestra Organización, integramos capacidades digitales y el mejor talento con el fin de ofrecer experiencias memorables con nuestros productos y servicios.

2.5 Rol Comercial

Apoyamos a nuestros clientes en el desarrollo de su marca, diseñando experiencias memorables que generan miles de sonrisas a través de diferentes puntos de contacto, logrando vinculación emocional entre éstas y sus consumidores, siempre teniendo en cuenta, la analítica y la transformación digital (Emtelco, 2024).

(Emtelco, 2024)

3. Agencia Objeto de la Práctica

Ilustración 1 Logo- EMTELCO



Fuente: <https://www.facebook.com/emtelco/photos/a.188216801194473/3341761395839982/?type=3>

3.1 Cargo Desempeñado

Estudiante en práctica. Practicante de activos fijos

Equipo de logística, área de activos fijos.

3.2 Perfil del Cargo

El cargo debía ser llevado a cabo por alguien con Excel intermedio, habilidad que se perfecciona durante las gestiones, y de igual manera una persona con capacidad de análisis para interpretar las diferentes situaciones que se pueden encontrar en los informes.

3.3 Objetivo del Cargo

Lograr la recuperación de los activos propiedad de Emtelco S.A.S. que ya no serán más utilizados por las personas que no laborarán más en la organización y llevar el cuidadoso control de todos los desvinculados y su proceso correspondiente de devolución

3.4 Funciones Para Realizar

Revisión de requerimientos internos en la plataforma Seus (cola de activos fijos)

Control de las solicitudes diarias de las personas que se desvinculan de la compañía

Elaboración del informe quincenal y diario de desvinculaciones

Control de inventario de portátiles de proveedor en aplicativo de gestión de activos

Control de diagnósticos de portátiles por medio de la plataforma Seus

Actualización de ubicaciones de equipos de la operación de instalaciones y reparaciones (premisas).

3.5 Relación con otros Cargos

El cargo tiene relación con la dirección administrativa y financiera, ya que se basa en el control de las devoluciones de equipos por parte de los desvinculados, función importante para evitar el cobro hacia la empresa de estos instrumentos. Las gestiones realizadas se conectan con el equipo de desvinculaciones quienes realizan la recogida de los equipos, el almacén con los encargados de las diademas, el equipo de telefonía y los encargados de ticket para recoger por coordinador, así se van relacionando los cargos a medida que se llevan a cabo las funciones.

Ilustración 2 Organigrama



Fuente: https://emtelco.com.co/wp-content/uploads/2021/09/Modelo_de_gobierno_Emtelco_V5_2021.pdf

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Para llevar a cabo todas las funciones fue necesario por el lado físico de un monitor, CPU, silla, escritorio, diadema, celular corporativo, Tablet, posts-its e impresora para placas.

En cuanto a la parte digital fue necesario de diferentes programas como Cubic, Infonomina, Conexión, Zimbra, Teams, Domina, igualmente se necesitó principalmente de Excel para toda la gestión de informe y análisis, al igual que del OneDrive y las rutas de acceso como la ruta K la cual contiene de manera global y conectada los diferentes archivos de la organización.

Cabe aclarar que por ser practicante no se contó de manera independiente con las cuentas para estos accesos por lo que siempre se ingresó a todo con las cuentas de los líderes, con excepción al correo electrónico y usuario de equipo a los que si se accedió con cuenta propia.

3.7 Condiciones de Trabajo

Se contó con espacios para tener los momentos de alimentación con todos los equipos necesarios como microondas, nevera, entre otros, igualmente se contó con restaurante y cajero dentro de las instalaciones y diferentes convenios para obtener beneficios, como se mencionó anteriormente también se obtuvo las cuentas de personas autorizadas para ingresar a sitios específicos y hacer gestiones.

3.8 Entrenamiento

El entrenamiento se llevó a cabo durante los dos primeros meses, la persona que realizó todas las capacitaciones fue Nicolás Ramírez Álzate quien era el practicante inicial en el puesto. Este entrenamiento tardó esa cantidad de tiempo debido a que eran varias funciones importantes y que comprenden del buen aprendizaje de todos los procesos que se debían realizar y de esta manera hacer correctamente la parte operativa y analítica.

3.9 Competencias

Las dos habilidades principales son Excel y el análisis de la información, esto con el fin de llevar a cabo las funciones y lograr el objetivo del cargo basado en la recuperación y control de quienes se desvinculan de la compañía.

3.10 Responsabilidades

Todas las actividades a realizar eran importantes en la labor, sin embargo, puedo señalar como actividad primordial o urgente la realización de los retiros diarios, donde se ubican diariamente las personas que resultan desvinculadas de la compañía con el exporte de conexión y se lleva el control para conocer quienes poseen aún equipos o elementos de la compañía que en algún momento se le asignaron y que deben ser devueltos. Este punto conecta labores de otras personas como el enviar al equipo de desvinculaciones las personas a las que se les debe recoger para que ellos programen este proceso, enviarles a los encargados de las diademas las personas que aún poseen este elemento y de igual manera a los encargados de telefonía, pero se les envía los que deben retornar línea móvil o celular.

Como función importante se menciona el informe quincenal, este se realiza como su nombre lo indica, de manera quincenal para recolectar toda la información sobre al final cuantos equipos se recuperaron o están pendientes, información importante para la analista de activos fijos quien se encarga de analizar estos resultados.

Las actividades aplazables serían aquellas en las que revisaba y validaba si luego de un tiempo las personas regresaban lo que les correspondía o si se tornaban en novedades para escalar.

3.11 Deberes

Con la labor se empezaban a desarrollar algunas tareas complementarias como la solución de las novedades o casos especiales al momento de tratar de recuperar los equipos.

3.12 Riesgos del Cargo

El riesgo principal de la labor se basaba en la recuperación total de los equipos, ya que debían ser efectivas para evitar que la empresa tuviera que llegar a instancias legales con aquellos casos que no regresaban los mismos, ya que situaciones de este tipo pueden causar riesgos financieros para la empresa porque son herramientas con costos específicos.

4 Características de la Práctica

La realización de la práctica profesional es una etapa muy importante para un estudiante, en el sentido de que hay un acercamiento más profundo de aprendizaje y trabajo, donde hay más familiarización con el entorno laboral y real y al mismo tiempo se crean más aprendizajes, lo que nos moldea más como futuros profesionales siendo apoyo a las labores de los líderes en una organización.

En mi caso el proceso de práctica se enfoca en el control y chequeo de los retiros que se realizan diariamente en la empresa y como está el proceso de devoluciones de equipos que deben realizar todos los retirados que tengan un activo en su poder.

Emtelco es una compañía que se apoya en gran medida de los practicantes, son varios los estudiantes técnicos, tecnólogos o profesionales que desempeñan actividades de ayuda a los líderes durante un año o seis meses, por lo que los procesos que ellos procedan a realizar son fundamentales para la empresa y sus líderes. Los empleados vinculados que lideran los procesos de los estudiantes en práctica deben supervisar correctamente el avance de los aprendices para que no solo estén apoyando sino también educándose.

Mi apoyo fortaleció el buen desarrollo de las actividades relacionadas con los activos fijos en el área de logística, logré realizar varias recuperaciones de equipos, solucionar novedades o errores en asignaciones y mantener organizadamente la información de las desvinculaciones, lo cual es muy importante entendiendo que la empresa se evita costos por pagos innecesarios, pérdidas, novedades o robos. Este proceso no es el único que se realizaba, en logística hay demasiados procesos que estaban a cargo de los líderes por lo que ellos necesitan de ayuda en gran medida.

El proceso como practicante fue muy enriquecedor tanto en la parte personal como profesional. Por el lado personal, logré experimentar un verdadero ambiente laboral, ya que solo me había dedicado a estudiar, esto hace que comience a desarrollar otras habilidades cómo expresarse y aportar estrategias para un proceso, reforzar el sentido de la disciplina y responsabilidad ante un cargo, así como entablar relaciones y trabajar en equipo, que son aspectos que en la universidad también se construyen y mejoran pero en el mundo laboral se

ponen en acción de fondo y se nota la diferencia al momento de empezar una rutina como empleada o practicante.

En el ámbito profesional, el aprendizaje es más profundo que en la universidad, en mi caso, reforcé mis conocimientos en Excel y conocí nuevas funciones y atajos para utilizar con esta herramienta, y fundamentalmente desarrollé las habilidades en la parte analítica con la realización y entendimiento de los informes. Me familiaricé con las herramientas en la nube como el SharePoint y la ruta k y las plataformas implementadas por una compañía para el correcto funcionamiento de los procesos.

4.1 Objetivo General

Describir el proceso diario de devolución de equipos asignados a los funcionarios que se desvinculan de la compañía

4.2 Objetivos Específicos

Realizar diariamente el informe de desvinculaciones con la información necesaria de activos fijos que poseen o no los ex funcionarios.

Proporcionar toda la información relevante a cada una de las personas encargadas de continuar con los demás procesos como telefonía, diademas, recogidas, novedades, llamadas, entre otros.

Ejecutar de manera quincenal el informe de retiros con la información de los equipos recuperados, con pago a proveedor, no aplica o pendientes por devolver.

Examinar la información en detalle y en resumen del informe de retiros quincenal con apoyo de la analista de activos fijos.

Obtener con éxito la mayor parte de activos recuperados investigando los diferentes casos o novedades de equipos pendientes por devolver.

Revisar en diferentes periodos de tiempo la situación de devolución de los activos fijos por parte de cada ex funcionario y así ubicarlos según el estado que presenten.

Construir la propuesta de valor para la organización de tal forma que puedan ser más eficientes los procesos.

5 Informe Ejecutivo

5.1 Realizar diariamente el informe de desvinculaciones con la información necesaria de activos fijos que poseen o no los ex funcionarios.

Diariamente se realiza el exporte de conexión con las personas desvinculadas luego de que los jefes inmediatos realicen los requerimientos de retiros, esta información se suministra al informe que se hace al inicio del día y se comienza a buscar para cada persona si posee portátil, audífono, diadema, línea móvil, tablet, mifi, home office o silla y así contactar principalmente aquellos que poseen un portátil, home office o silla para programarles la recogida de los mismos. En el caso de que posean otro tipo de elementos se les envía a los encargados de telefonía o diademas y si no tienen activos en su poder se gestiona el requerimiento de esa persona para que continúe su proceso de liquidación.

Ilustración 4 Informe quincenal de retiros

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
Identificación	Nombre completo	En Nueva Oficina	PORTAFOLIO	Con Acción	Recuperados	Fecha de Recup.	Fecha Recup.	Estado	Observación	Programados	Recuperados	Recuperados	Recuperados	Recuperados	Recuperados	Recuperados	Recuperados	Recuperados
10049522	MONTOYA CONTRERAS DEBY LORENA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10049523	LOPEZ GOMEZ ALVARO	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10049535	ESCORIBAN GARCIA DANIEL MARCELA	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072698	SPIRITA DE LA SENA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
11786176	CANTILLO JARAMILLO LUIS CARLOS	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10000396	DEBAMATEZ CASARIN YOLANDA CRISTINE	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10000236	VELASQUEZ ACEVEDO ANA MARÍA	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10071802	LUZ RAMIREZ CATHY	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10066632	MARTINEZ PULGARIN ALBA ALEJIS	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10074808	RODRIGUEZ CAMERON OSAS	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10062300	RODRIGUEZ CAMERON ANGELA MARIA	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10000104	SALGARRUA COMOTI MARCE	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072667	VILLADA GARCIA SANTIAGO	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10068485	JURADO ESCOBAR ANDRÉS RICARDO	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072627	CHAVEZ ROSERO SANDRA PATRICIA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10073463	CARRERA REYES MARCELO DOBET	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10052573	MARCOLOREZ LUIS FELIX	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10074808	VELAZQUEZ EDY MARITZA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10000005	VEJES ORTIZ MARCELO	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	GALLIZO JARA ALBA VIVIANA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10051010	VEJES ORTIZ MARCELO	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072771	GONZALEZ GARCIA VERONICA LILLET	NO	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072667	VALDIVIAO LOPEZ ANDRÉS LUIS	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	LOPEZ JARA LINA MARÍA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10000396	RODRIGUEZ CASTRO GABRIEL	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072675	LOPEZ GARCIA CAROLINA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10068485	VALDIVIAO LOPEZ VIVIANA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10052573	SOLÍS RAMÍREZ LUIS FERNANDO	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10074808	TORRES LOPEZ CAROL YOHANA	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072675	CASTRO MARTINEZ MARITZA NELI	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10000005	SALGARRUA COMOTI MARCELO	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10000236	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	SI	NO	SI	X	2024-05-31	2024-02-01	PROGRAMADO		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072667	JARAMILLO GONZALEZ ANDRÉS MARCELO	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RODRIGUEZ CAMERON ANGELA MARIA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	CARRERA REYES MARCELO DOBET	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	ATENCION A MADRID ANGELA MARIA	SI	NO	SI	RECUPERADO	2024-05-31	2024-02-01	VALIDAR		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072667	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072667	PUELLO LOPEZ EDUARDO RAFAEL	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10072667	VALDIVIAO LOPEZ VIVIANA	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676	RETIRO PROYECTO DE LEY 1711	NO	NO	NO	N/A	2024-07-31	2024-02-01	ETIQUETA		N/A	N/A	N/A	N/A					
10041676																		

#	Identificador 1	Identificador 2	Familia	Ref. Principal	Ref. Segunda	Id Proceso	Ubicación	Registrado Por	Fecha Adquisición
1	MP1GUVF	22913	PORTATIL	LENOVO	V330	13551	TRABAJO EN CASA	CESAR SILVA	2022-11-02 00:00:00

Fuente: <https://www.cubic100.com.co/cubic100/scripts/?uuiid=66045d6ea40b8>

5.2 Proporcionar toda la información relevante a cada una de las personas encargadas de continuar con los demás procesos como telefonía, diademas, recogidas, novedades, llamadas, entre otros.

Al descargar el exporte de conexión, se debe organizar en Excel para proceder a enviar a las personas que también lo van a necesitar para realizar otros procesos. Cuando se organiza la información del día con los desvinculados, se le envían sólo los pendientes (quienes tienen portátil, silla o home office) a él practicante que realiza las llamadas para programarles recogida o si presentan alguna novedad con la ubicación del equipo

Se procede a filtrar por diademas Bogotá para ubicar esas personas en equipos Bogotá y enviarle la información al practicante de Bogotá, se realiza el mismo proceso, pero con las diademas de Medellín, también se filtran y separan las personas que tienen celular o línea

Tigo para enviarle al líder de telefonía, se buscan las personas con kit mobiliario (silla, mesa o lámpara) y se le comparte al practicante de mobiliario.

La siguiente información que se pasa al equipo de recogidas es primordial para que se les asigne ruta a los técnicos para que recojan los equipos home office o portátil de los desvinculados en sus casas, para ellos es únicamente las personas de Medellín, si son de otras ciudades (excepto Bogotá y Barranquilla) se les envía al practicante de transportes que realiza la recogida con coordinadora y así ellos contactan a las personas para confirmar datos y la visita a realizar, cuando son equipos de Bogotá o Barranquilla se les envía a los practicantes de activos fijos de estas ciudades y ellos gestionan el debido proceso.

Cuando son portátiles se les envía un correo con la información del funcionario y el serial y placa del equipo a las personas encargadas según la ubicación (ciudad) del portátil.

5.3 Ejecutar de manera quincenal el informe de retiros con la información de los equipos recuperados, con pago a proveedor, no aplica o pendientes por devolver.

Cada 15 días se realiza el informe de retiros con apoyo de la auxiliar de activos fijos, con ayuda de la nómina se separan todos los retirados de la empresa y su información relevante como fecha de retiro, cédula, nombre, entre otros. Con el reporte de asignación se realizan las fórmulas para saber si cada persona tiene portátil, home office o ninguno, en el caso de que tenga se pone una X y si no N/A. Con los informes de desvinculaciones del equipo de recogidas y el de desvinculaciones diarias que realizaba se realizan las fórmulas para conocer de cada persona si fue reportado, programado, con novedad o recogido y con esto poder

cambiar el estado de cada persona con X por recuperado si se confirma en el sistema que devolvió todo o que da en X si aún está pendiente.

Aquellos con novedad se les clasifica como validar para revisarles a cada uno el caso y tratar de recuperar los equipos. En otra pestaña tenemos el resumen, una tabla que nos permite conocer cuántos, reportados, reportados a relaciones laborales, validar o programados hay por mes y así conocer cada mes cuántos se recuperaron o siguen pendientes. A medida que se procede a revisar si devolvieron se va actualizando este informe poniéndoles recuperado y así actualizar el resumen, la analista financiera revisa y calcula cuánto se debe pagar por año.

5.4 Examinar la información en detalle y en resumen del informe de retiros quincenal con apoyo de la analista de activos fijos.

Una vez finalizado el proceso de realización del informe quincenal se procede con la actualización del detalle, que resume mes a mes todo sobre la cantidad de desvinculados, pendientes por devolver y recuperados para que la analista concluya cuanto es el valor a pagar por año por equipos que no se recuperaron por lo que se espera que no sean muchos ya que esto no beneficia a la empresa. Cada mes está formulado para obtener los datos concretos e ir cambiando a medida que se recuperen equipos al momento de revisar si se han devuelto.

5.5 Obtener con éxito la mayor parte de activos recuperados investigando los diferentes casos o novedades de equipos pendientes por devolver.

Cuando hay personas como reportadas y se les envió carta, se espera una semana para que devuelvan, si no lo hacen se Reportan a RL, es decir a relaciones laborales para que se escale a denuncia, a ellos se les adjunta la carta de aviso, el acta de asignación y la foto de la visita cuando trataron de recogerle el equipo.

Cuando hay personas con casos atípicos acerca de la ubicación del equipo, como por ejemplo de que no tienen ningún equipo, lo entregaron a otra persona, le robaron, entre otras, se les marca como Validar y se procede a investigar cada caso, contactando a las personas o revisando dónde puede estar el elemento para tener pruebas válidas para hacerle el descargue en el sistema.

5.6 Revisar en diferentes periodos de tiempo la situación de devolución de los activos fijos por parte de cada ex funcionario y así ubicarlos según el estado que presenten.

Se descarga el reporte de asignación de bienes y se separan por hoja las cpu, monitor y portátiles, en la base de datos donde están solo las personas con algún pendiente por devolver se realiza un +buscarv para que por cada persona se muestre la cédula si tiene algún equipo o N/A si no posee nada, ya que esta información es la que nos proporciona el reporte que se va actualizando a medida que registran las devoluciones en el sistema cubic. Si la persona tiene 3 N/A significa que no tiene ninguno y que devolvió, con la cédula se busca en el

sistema y se verifica si efectivamente devolvió y luego se revisa en ambos informes para poner OK en el de desvinculaciones o Recuperado en el de retiros.

5.7 Construir la propuesta de valor para la organización de tal forma que puedan ser más eficientes los procesos.

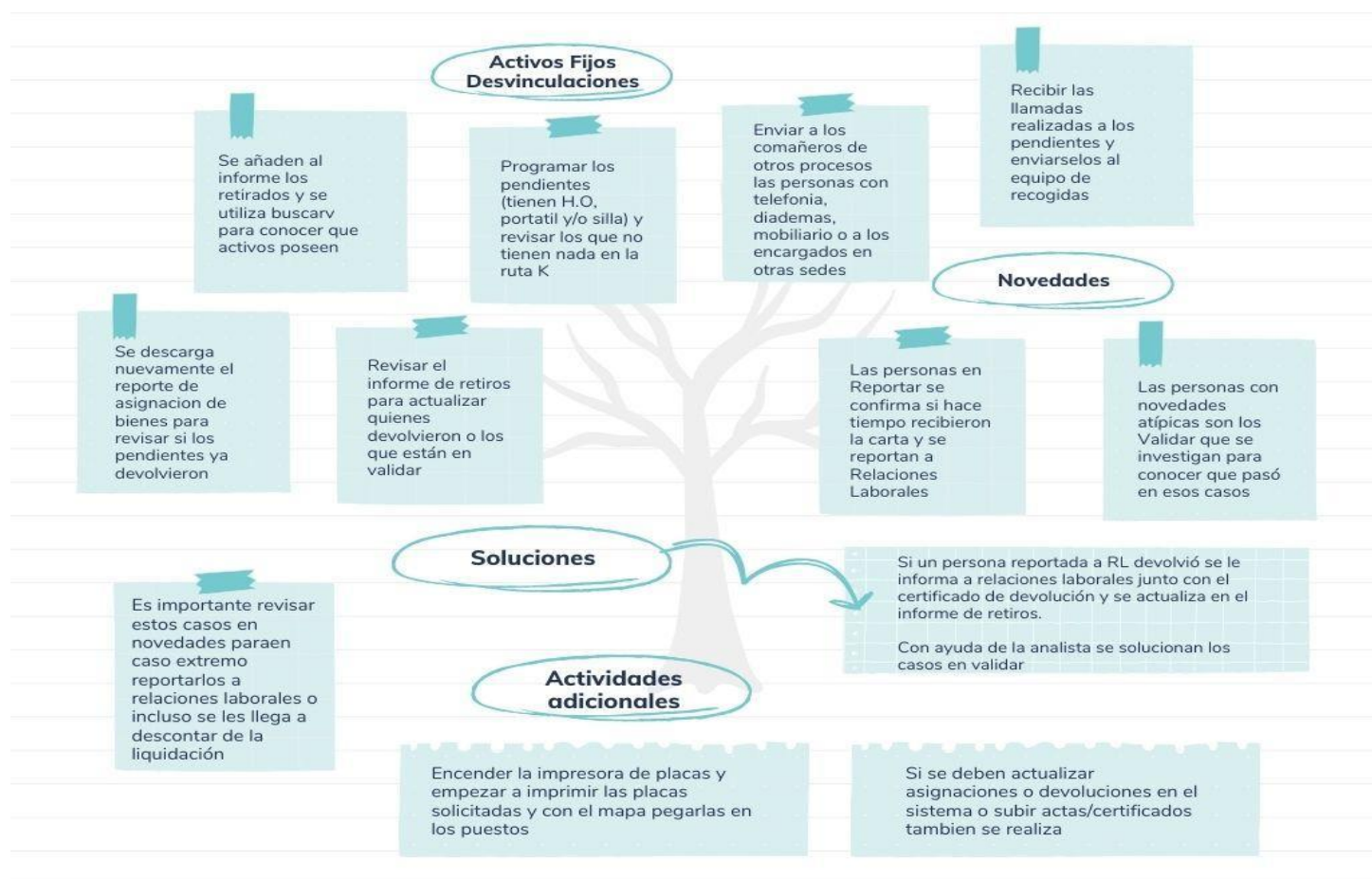
Como equipo de logística se trabaja muy bien y hay eficiencia, pero mi propuesta sería mantener el orden de la información en los diferentes sistemas como cubic donde se realizaron cargues masivos que hace que se confunda la información y se visualicen equipos asignados que en realidad no tienen los desvinculados.

También es importante que como practicantes podamos tener usuarios propios en programas especializados como office y que el programa cubic no tenga límite de usuarios, para evitar detener el avance de los procesos si en algún caso el usuario de los funcionarios vinculados no está funcionando o nuestras licencias llegan a un límite como es el caso del correo electrónico que se llena fácilmente.

La creación de un correo electrónico general que utilice siempre el o la practicante de activos fijos, ya que esto permitirá que no se pierda la trazabilidad de los procesos realizados, porque cada seis meses o un año cambia la persona en el cargo y al utilizar correos personales, cuando la persona termina, su correo se inactiva y se pierden las gestiones realizadas. Esta sería una buena idea para los cargos de aprendices y si se pueden crear usuarios generales del cargo sería incluso mejor para evitar los cambios de usuarios al momento en que un puesto cambie de practicante.

Al ser una empresa que incluye gran cantidad de practicantes, sería importante crear unos cursos en la plataforma conexión (el sistema empresarial para cada empleado de Emtelco) en los que cada practicante que se vaya a retirar explique por medio de videos los pasos de los procesos que se deben realizar en el cargo para que el nuevo practicante se guíe con estos y siempre sepa que hacer, ya que varios practicantes se van antes de que llegue el nuevo para entrenarlo presencialmente y pueden estar mucho tiempo en el limbo esperando a que les asignen algo por que los líderes siempre están muy ocupados para entrenar pero siempre dispuestos a resolver dudas, sin embargo, es importante que haya herramientas virtuales de capacitaciones para los nuevos.

Ilustración 6 Organigrama de procesos en activos fijo



Fuente: Elaboración propia

6. Aportes a mi Formación Personal

Ha sido una experiencia completamente nueva para mí, debido a que yo me dedicaba completamente al estudio, fue mi primera vez laborando oficialmente para una empresa y comencé a entender muchas cosas acerca de cómo funciona todo, conocí muchas personas e interactué, varios de ellos se convirtieron en nuevas amistades, con otros aprendí la paciencia y tolerancia.

Comencé a adaptarme a la rutina de la vida laboral que no fue nada fácil y a empoderarme de un proceso específico con el que pude empezar a tener confianza en mí misma para realizar las tareas que se me presentaron, resalto la mejora que tuve en cuanto a la expresión oral al momento de preguntar, opinar o ayudar a otros compañeros.

Fue una etapa en la que también conocí lo que es integrarse en un equipo de trabajo y luego aprender a dejarlos ir y conocer otras personas, adaptándome a este tipo de cambios, así como también a los espacios por los cuales tuve que pasar, ya que por cuestiones de remodelaciones hubo varios cambios de puesto y oficina.

7. Aportes a mi Formación Profesional

Con esta práctica aprendí mucho excel, análisis de información, la creación de bases de datos, investigación de casos e incluso sobre la marcación de puestos (diseño e impresión de placas), por lo que en cuanto a conocimientos técnicos interioricé todos los días durante las labores. Igualmente, mi formación profesional se transformó en ámbitos de trabajo en equipo, puntualidad y responsabilidad, fue una experiencia creada durante seis meses que me permitirá seguir creciendo a nivel profesional.

Emtelco se convirtió en una compañía que marcó mi vida laboral porque fue mi primer escalón en el que vieron mi potencial y me dieron la oportunidad de empezar y aprender, donde viví diferentes situaciones durante seis meses que me ayudaron a crecer mucho como persona y como profesional.

No me arrepiento de haber realizado la práctica profesional, porque es una etapa de crecimiento en muchos sentidos, varios estudiantes de negocios internacionales dirían que es mejor realizar las otras opciones pero considero que darnos la oportunidad de empezar a formar nuestra vida laboral es crucial y así poco a poco conocer como es el mundo en las empresas que nos abrirán las puertas para crecer, ya que la mayoría se dedican principalmente al estudio y hacer la práctica nos pulirá para que cuando al ser profesionales ya conozcamos lo que es una empresa y como es el ambiente y la vida en un nuevo ciclo, teniendo en cuenta que la universidad no será eterna en nuestras vidas y que tenemos la opción de trabajar o emprender, independientemente del camino debemos conocer lo que una compañía es y cómo se lleva a cabo todo, ya sea para trabajar para alguien o para ser gerentes de nuestras propias empresas.

8. Conclusiones

El análisis de información es muy importante para comprender situaciones y buscar posibles soluciones a las mismas, así como también conocer datos o resultados sobre cifras para realizar de acuerdo a las interpretaciones que se pueden obtener al momento de ver o realizar los informes

El proceso logístico enfocado en las devoluciones debe ser controlado bajo total orden y armonía con otros procesos que se pueden relacionar para evitar malentendidos sobre las ubicaciones de los suministros que se desean recuperar y que se obtengan la mayor parte de devoluciones realizadas

La experiencia laboral es diferente y retadora, en mi caso se aprendió bastante sobre la logística inversa y los procesos de devolución. Puedo decir que las herramientas como excel son de gran importancia para manejar adecuadamente este tipo de procesos en los que se manejan muchos datos y junto con esto saber cómo interpretar la información que se va consolidando y no solo llenar y realizar fórmulas sino conocer qué es lo que está sucediendo y cómo lograr soluciones.

Una buena guía sobre cómo iniciar, mantener y finalizar todo este proceso es fundamental para la comprensión de lo que conocemos como práctica y los estudiantes siempre estén conscientes de lo que se pretende lograr y los pasos para ir avanzando en el proceso hasta la certificación, esta es una herramienta brindada por la universidad que se complementa de la información sobre la seguridad y salud en el trabajo para que como practicantes también conozcan sobre su cuidado durante el tiempo laborado. De esta manera puedo decir que se

logra correctamente que los estudiantes lleven a cabo las prácticas profesionales, sin embargo, es importante que la información desde el inicio sea más clara

Hubo una muy buena atención por parte de la docente asesora, quien organizó adecuadamente las fechas y tiempos pertinentes para avanzar con el proceso y conocer cómo continuar y proceder con el informe, presentación y resolución de dudas. Por lo que mantener el contacto y apoyo entre ambas partes es muy importante para no descuidar el proceso de práctica.

9. Recomendaciones

Considero que Emtelco debería tener en cuenta a sus practicantes, ya que es una empresa que se beneficia mucho de estas contrataciones, hay demasiados practicantes en la empresa y deberían de ser mejor beneficiados como con algún auxilio, ya que es una empresa con muchos procesos gestionados por practicantes quienes ayudan a mantener el buen estado de la empresa

La asesoría siempre fue correcta y organizada, hubo una buena planificación de las fechas y atención sobre el proceso, diría que realizar las asesorías virtuales serían una buena opción para revisar el informe o resolver dudas

Puedo decir que conté con una excelente líder de la cual no tengo quejas, aprendí mucho de ella y siempre me motivaba, es bueno que tenga periodos cortos en la jornada para que descansa debido a la carga laboral que posee y así evitar problemas de salud.

La universidad y coordinación de práctica manejan muy bien el proceso y tratan en lo posible de que todos los estudiantes finalicen este proceso, es importante que seleccionen mejores profesores para llevar a cabo las asesorías y que guíen de la mejor manera a los estudiantes que van a empezar la práctica y sean bien informados y no haya confusiones.

10. Bibliografía

- Emtelco. (04 de 02 de 2024). *Experiencia Emtelco*. Obtenido de <https://emtelco.com.co/acerca-de-emtelco/>
- *Trabajar en Emtelco CX & BPO Colombia - Información Laboral mayo 2024*. (s/f). Computrabajo.com. Recuperado el 21 de mayo de 2024, de <https://co.computrabajo.com/emtelco>
- (S/f). Edu.co. Recuperado el 21 de mayo de 2024, de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/5038/11.Mejoramiento%20proceso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olaya, S. (s/f). *Modelo de gobierno Emtelco*. Com.co. Recuperado el 18 de mayo de 2024, de https://emtelco.com.co/wp-content/uploads/2021/09/Modelo_de_gobierno_Emtelco_V5_2021.pdf
- Galindo, K. D. M. (s/f). *INFORME PRÁCTICAS EMPRESARIALES – EMTELCO CX & BPO*. Edu.co. Recuperado el 21 de mayo de 2024, de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/47258/2022kevinmahecha.pdf?sequence=8>

11. Anexos

Ilustración 7 Fotos durante el proceso

