



La importancia de la optimización del tiempo en las empresas que ofrecen servicios y certificaciones: un análisis en Intertek S.A – Plan de mejora

Maria Jose Goyeneche Rincon

Politécnico Gran Colombiano

Proyecto de grado

Tutor

Diana Mercedes Valdes Mosquera

Bogotá D.C, I semestre 2025

Contenido	
Introducción.....	3
Justificación.....	4
Objetivos (uno general y tres específicos).....	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Marco teórico.....	6
Nombre de la empresa y contextualización de las actividades que la misma realiza.....	7
Figura 1. Comparación de rentabilidad INTERTEK COLOMBIA S.A 2023 con las con la mediana de otras empresas del sector de servicios.....	8
Figura 2. Ganancias operacionales de INTERTEK comparado con otras empresas del sector cifras en (Millones COP)	8
Descripción de las funciones que tienes a cargo en la empresa como practicante.....	9
Metodología.....	10
Descripción de la situación problema.....	10
Figura 3. Confirmación de la auditoria.....	11
Figura 4. Envío de factura fiscal.....	12
Figura 5. Excel de seguimiento de reporte realizado por el estudiante	12
Figura 6. Ejemplo de hoja de Excel del seguimiento del reporte.....	16
Quienes son los actores	16
Principales resultados	17
Figura 7. Grafica de respuestas en forms	18
Figura 8. Liberación del reporte por parte de la auditora	19
Figura 9. Envío del reporte por parte del estudiante.....	19
Figura 10. Grafica de respuestas en forms	20
Figura 11. Grafica de respuestas en forms.....	21
Conclusiones.....	21
Bibliografía.....	22

Introducción

Intertek es una empresa que lleva mas de 100 años en el mercado, su fundador principal fue el Sr. Caleb Brett pero en el transcurso de su historia también tiene un importante protagonismo Milton Hersey y Thomas Alba Edison, Intertek fue fundada en 1885 como una empresa que ofrecía pruebas y certificaciones a los cargamentos de los barcos, hoy en día Intertek expandió su mercado y ahora abarca servicios de aseguramiento, pruebas, inspección y certificación, su enfoque se basa básicamente en el aseguramiento de la calidad de los clientes, Intertek certifica una diversa lista de industrias alrededor del mundo, dando soluciones innovadoras en aseguramiento, ensayos, inspección y certificación en la operación y en las cadenas de suministro (INTERTEK S.A , s.f.)

Aunque Intertek tiene muchas áreas como lo es Tecnología, Finanzas, Recursos humanos, este plan de mejora se centrara en el área de Business Assurance, esta área tiene a su cargo básicamente la coordinación y la mitigación de riesgo en el proceso de auditoría con los clientes, el proceso de auditoria consiste en que un cliente solicite los servicios de Intertek para garantizar que las competencias de su personal estén actualizadas y sean competentes para las demandas de su sector, entre otras funciones podemos encontrar el diligenciamiento de formularios, emisión de facturas proformas y seguimiento de las auditorias, el problema que se identificó en el proceso de las auditorias es el tiempo de respuesta a los clientes, este plan de mejora consiste en disminuir el reproceso en las auditorias, muchas veces los clientes emiten ordenes de compra asociadas a las facturas fiscales, estas órdenes de compra son emitidas vía correo electrónico, como se tienen tantas auditorias al mes, muchas veces se vuelven a pedir ordenes de compra que ya fueron enviadas con anterioridad, lo que se busca implementar con el Excel es que se tenga control

inmediato de la recepción de ordenes de compra y que se puedan facturar las auditorias lo más rápido posible, evitando las notas de crédito.

En el presente trabajo se propondrá una acción de mejora para el área de Business Assurance de INTERTEK mediante un EXCEL que se actualiza diariamente, en donde se evidencia el estado de todos los reportes, logrando así disminuir el tiempo de subida de reportes y que ante los clientes se obtenga y/o mejore la visualización de los clientes hacia INTERTEK COLOMBIA S.A.

Justificación

Es importante implementar este plan de mejora, ya que en la empresa se presentan muchos casos de esta inconformidad por parte del cliente, al no tener organización en lo que ellos ya han enviado con anterioridad o con indicaciones que ellos nos dan con base al envío de facturas o la empresa que ellos eligen que facturara su servicio, esto es muy importante ya que el cliente se lleva una buena visión de la empresa referente a este proceso de la auditoria, no tanto a su ejecución, si no al proceso que permite que esa ejecución de auditoria sea exitosa,

El plan de mejora que se ha proyectado para esta problemática es el diligenciamiento y seguimiento constante de una matriz en Excel donde se pueda identificar rápidamente en que paso del proceso va esta auditoría, los pasos que tiene este proceso son los siguientes,

1. Una vez que es concretada la auditorita se crea un JOB (que es un código de identificación del proceso) en la plataforma GSCC,

2. Se realiza una factura proforma con las tarifas que tiene la empresa de las auditorias y se envía al cliente
3. Se sube esta factura proforma a la plataforma Softland y se crea un código de facturación
4. Una vez es aprobada esta factura se sube a otra plataforma llamada Sharepoint, con todos los documentos para que finanzas la apruebe y se emita una factura fiscal
5. Se emite la factura fiscal y esta genera otro código con el cual se finaliza el proceso de la auditoria

La importancia de los tiempos de respuesta y de la organización en estos procesos toman un factor muy importante, ya que al no saber en que paso del proceso esta la auditoria se crean muchos reprocesos y los reprocesos hacen que se genere una perdida de tiempo muy grande, por otro lado, el tiempo de respuesta en las empresas es muy importante para la credibilidad y fidelización de esta, nos podemos basar en la teoría que tiene Clayton Christensen, un influyente profesor de la universidad de Harvard, el se dedico a sacar similitudes en las empresas que alcanzaban un gran éxito mundialmente, el afirma que “ las empresas exitosas suelen centrarse en mejorar sus productos y servicios actuales para satisfacer las necesidades de sus clientes más exigentes y rentables” (Fabian, 2023)

entre esta mejora de productos y entre la busca de que INTERTEK siga siendo una empresa posicionada en el mercado de servicios, se debe hacer un plan de mejora en el tiempo de la respuesta y en el paso que tiene cada cliente por INTERTEK.

Objetivos (uno general y tres específicos)

esto lo puedes omitir (uno general y tres específicos)

Objetivo general

- Plantear un plan de mejora en la empresa INTERTEK COLOMBIA S.A específicamente en el área Business Assurance ejecutable en un periodo de 6 meses mediante el mejoramiento de los tiempos de respuesta y la experiencia que tiene el cliente

Objetivos específicos

- Analizar los tiempos de respuesta desde el envío de la propuesta hasta la finalización de la auditoria
- Implementar un archivo de Excel donde se evidencie todos los cargues de información de la auditoria
- Medir la mejora en el tiempo de respuesta que obtuvo el área con el apoyo del practicante

Marco teórico

Según el estudio de “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país” de los autores Pablo Raul Coz y Jorge Luis Pérez ellos afirman que “el control interno se define como el conjunto de procesos y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una organización” (Perez, 2017) teniendo en cuenta esta información y asociándolo con la empresa INTERTEK S.A podemos determinar que la eficiencia es un factor clave para el éxito de las empresas esto define en un 90% la fidelización de los clientes.

Por otro lado Farro y Carrasco afirman que “las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar pueden tener un impacto negativo en la eficiencia y la gestión de una empresa” (Farro, 2014) según esta afirmación, se puede determinar que es importante estudiar y desarrollar estrategias para superar las deficiencias que se encuentran en el control interno de los tiempos de respuesta ya que de esto también depende “el incremento del flujo de efectivo, la disminución de la morosidad y la mejora en la toma de decisiones” como también se afirma en el estudio.

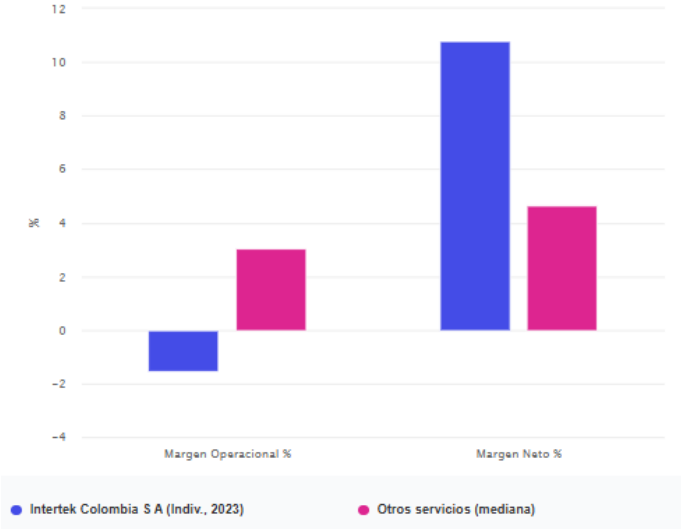
Relacionando esto con el plan de mejora se puede afirmar que esta relación que se crea cliente-empresa es muy importante para su fidelización y reputación, mucho mas relevante de que la empresa realice bien su trabajo o no, se podría decir que la opinión que tiene el cliente de la empresa es el porcentaje en que se pueda definir si la empresa es exitosa o no, INTERTEK COLOMBIA S.A es una empresa exitosa y con buena reputación, solo que se debe plantear un mejoramiento en el tiempo de respuesta para que no sea buena, si no excelente la experiencia del cliente con la casa auditora.

Nombre de la empresa y contextualización de las actividades que la misma realiza

INTERTEK S.A es una empresa que se enfoca en el aseguramiento de calidad, pruebas, inspección y certificación con los clientes que lo soliciten (INTERTEK S.A , s.f.) los factores relevantes que hacen que INTERTEK sobresalga es su amplia gama de certificaciones como (ISO 9001, ISO 14001) además, su credibilidad y reconocimiento hacen que a la percepción de las industrias INTERTEK sea una de sus primeras opciones a la hora de certificar sus productos, tiene presencia en varios países alrededor del mundo

como en Chile, Ecuador, Canadá, Estados Unidos, México entre otros, esto hace que globalmente muchas empresas puedan adquirir sus servicios y que tenga una reputación muy buena, estas son solo algunos de todos los beneficios que ofrece INTERTEK como certificadora.

Figura 1. Comparación de rentabilidad INTERTEK COLOMBIA S.A 2023 con las con la mediana de otras empresas del sector de servicios



Nota. Tomado de (EMIS, 2023)

Esta grafica nos muestra el porcentaje que tiene Intertek comparado con otras empresas de servicios, Aunque Intertek tiene un margen operacional negativo su porcentaje de rentabilidad final o de ganancia neta esta muy bien posicionado.

Figura 2. Ganancias operacionales de INTERTEK comparado con otras empresas del sector cifras en (Millones COP)

Indicador	Compañía Indiv. (2023)	Sector
Total Ingreso Operativo	38,243.01	22,815,898.27

Nota. Tomado de (EMIS, 2023)

En esta grafica se puede evidenciar la diferencia monetaria que tiene INTERTEK en comparación de otras empresas en sus ingresos operativos, también se puede identificar rápidamente que INTERTEK maneja un volumen de operaciones mayor al de su competencia.

Descripción de las funciones que tienes a cargo en la empresa como practicante

INTERTEK S.A tiene sus sedes en Chile y en Colombia, en Chile las funciones del practicante son, supervisar el proceso de la auditoria en términos de facturación, es el encargado de que se emitan las facturas a finanzas, de enviar recordatorios a los clientes para las emisiones de ordenes de compra, de enviar las facturas fiscales una vez las emite finanzas y de manejar las plataformas GSCC-Sharepoint y Softland.

Por otro lado, en Colombia su apoyo es 100% en el diligenciamiento de formularios de los clientes ya sea en actualización o vinculación de datos, es importante el rol del practicante en la empresa ya que hay una saturación en algunos puestos específicos de la oficina, por ejemplo el asistente comercial debe realizar todas sus funciones comercial y aparte tenia encargado el diligenciamiento de formularios, esto generaba que se creara un retraso en sus actividades de su rol como tal en la empresa, el practicante esta encargado en que ahora estos cargos puedan enfocarse 100% en su rol y no se genere retrasos en las actividades que tiene cada empleado en la empresa.

Metodología

Este plan de mejora en la empresa INTERTEK COLOMBIA S.A se soportó en la metodología que ofrece la investigación de tipo descriptivo cualitativo en la que se parte de la descripción de una situación soportada en técnicas cualitativas de análisis como entrevistas o encuestas, en donde se analizara el por qué se genera esta tardanza en los tiempos de respuesta en la emisión de la factura fiscal y también la importancia de la opinión de los clientes referente a INTERTEK como casa certificadora de sus empresas,

Descripción de la situación problema

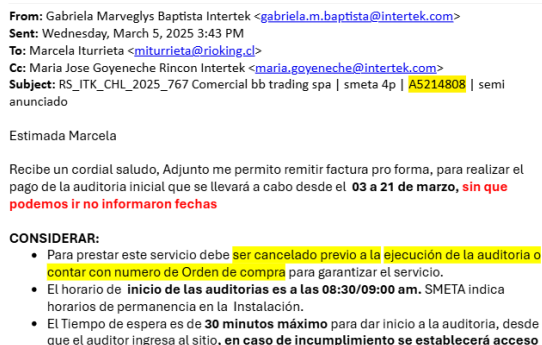
El mayor problema que presenta la empresa es la imagen que se esta creando con el cliente sobre los tiempos de respuesta en todo el proceso de la auditoria, tanto en el pre que sería enviar el formulario con los datos de la empresa, cumplir con unas reglas para que pueda ser auditada la empresa, enviar una orden de compra de ser necesaria y en algunos casos diligenciar el formulario de creación de cliente si no se encuentra en la base de datos de INTERTEK, como en el post que sería el cargue del reporte de la auditoria en GSCC y la emisión de la factura fiscal, el proceso para adquirir una auditoria con INTERTEK es el siguiente

1. Determinar si la empresa necesita una auditoria Inicial, de seguimiento o de escritorio (esto es algo que determina la empresa según los hallazgos que tenga la empresa, los hallazgos son todas estas cosas que están en contra de que la empresa pueda ser certificada y que tenga todo en regla)
2. Comunicarse con la coordinadora de proyectos o la practicante y solicitar una auditoria

3. La coordinadora de proyectos agenda una cita con un auditor específico y una hora específica
4. El practicante envía una notificación y una factura proforma para que el cliente firme y este informado del día de la auditoría
5. El cliente se encarga de informar si necesita asociar una orden de compra o no
6. Cuando la auditoría se realiza el practicante sube a la plataforma SharePoint la factura proforma, la orden de compra y el reporte de hallazgos de la auditoría
7. Finanzas se encarga de realizar la factura proforma para su posterior envío al cliente

En todo este proceso se presentan dos problemáticas, la primera es el estado del reporte en la plataforma GSCC, una vez el auditor libera el reporte debe ser subido para que se facilite la emisión de la factura fiscal, sin embargo, muchas veces hay reportes que ya se liberaron, pero no han sido subidos, segundo, el tiempo de emisión de la factura fiscal por parte de finanzas, el tiempo estimado de este proceso está entre 10-12 días (como se evidencia en las imágenes)

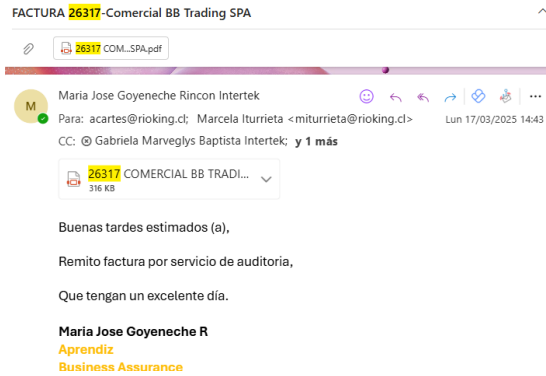
Figura 3. Confirmación de la auditoría



Aplicación normas APA versión 7

En esta figura se puede evidenciar la fecha exacta en donde se confirma la auditoría con el cliente

Figura 4. Envío de factura fiscal



En esta figura se puede observar la fecha exacta después de la confirmación de la auditoría, en donde se envía la factura fiscal

Por otro lado, en el año 2025, se presentan reportes de febrero y marzo, que aun no han sido subidos como se evidencia en la imagen, la columna AD refleja que día se liberó el reporte por parte del auditor y la columna AF refleja si se ha subido el reporte o no

Figura 5. Excel de seguimiento de reporte realizado por el estudiante

A	B	C	D	E	F	G	AD	AE	AF
Month Reported	JobNo.	Client	Working /calendar	Client	KPI Progra	Factory	Report Submission day	Process Status	Accomplishment ITK
Febrero	A5217103	ity Direct Red	orkir	5	5	Fresh Colombia	10/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Atrasado
Febrero	A5205152	Lic. Disney	orkir	10	5	Estampados GB	18/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5206607	Lic. Disney	orkir	10	5	Modanova	3/10/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Atrasado
Febrero	A5210142	Lic. Disney	orkir	10	5	Everfit	20/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5206820	Wal-Mart	orkir	5	5	Buenavista flowers	26/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Atrasado
Febrero	A5189022	ity Direct red	orkir	5	5	ECTRICOL	28/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Atrasado
Febrero	A5208015	Wal-Mart	orkir	5	5	Valle verde Zona franca	26/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5211039	ity Direct red	orkir	5	5	Productos betoven	28/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Atrasado
Febrero	A5211052	Lic. Disney	orkir	10	5	Distrihogar	26/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5209950	Unilever	orkir	5	5	Servibarras Unilever	5/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5206823	McDonalds	orkir	10	5	PANAMERICANA FORMAS E IMPRESO	6/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5210136	Lic. Disney	orkir	10	5	Louis Barton	4/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	OCUPADO	McDonalds	orkir	10	5	Productos naturales de la sabana	6/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5211281	ity Direct red	orkir	5	5	Sutex Internacional	6/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5215125	L'oreal	orkir	5	5	ALIANZA ESTRATEGIA	3/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Atrasado
Febrero	A5180230	L'oreal	orkir	5	5	Merquimia Colombia SAS	27/02/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	Atrasado
Febrero	A5217891	L'oreal	orkir	5	5	Creative Colors	Submitted and Uploaded in GSCC	Submitted and Uploaded in GSCC	Fecha errada
Febrero	A5217084	ity Direct Red	orkir	5	5	AGROSAN- PLANTA AMAGÁ	3/03/2025	Submitted and Uploaded in GSCC	A tiempo
Febrero	A525-027	Wal-Mart	orkir	5	5	Entrenamiento GR CHIA SMFTA	Submitted and Unloaded in GSCC	Submitted and Unloaded in GSCC	Fecha errada

Para dar soporte de esta problemática se realizó una encuesta a la Coordinadora de proyectos (**Gabriela entrevistado 1**) y al asistente de facturación (**Richard entrevistado 2**) con las siguientes preguntas

1. ¿Qué tan importante es para la empresa llevar una organización del estado de la auditoría?
2. ¿Los tiempos de respuesta han sido una dificultad a la hora de realizar las auditorías?
3. ¿Consideran que la empresa necesita una mejora en los tiempos de respuesta, en donde el practicante puede ayudar a disminuir esta problemática?
4. ¿Alguna vez han presentado un conflicto con algún cliente por la demora en los tiempos de respuesta?
5. ¿Piensa usted que el éxito y prosperidad de una empresa se ven relacionados con la opinión que tiene el cliente sobre cómo manejan los procesos internamente la empresa?

Entrelazando las respuestas de los entrevistados con las dos problemáticas que presenta la empresa se obtuvieron las siguientes respuestas:

Pregunta 1 ¿Qué tan importante es para la empresa llevar una organización del estado de la auditoría?

Entrevistado 1: Una organización del Estado de la auditoría es importante porque así podemos controlar los procesos que van a ser ejecutados.

Entrevistado 2: Por el lado de facturación, por ejemplo, hay un control que nosotros nos revisan. Cuánto demoramos en facturar, que es el plazo que nos pide, es de hasta 15 días de

corrido, por ende, es importante saber en qué estado van para poder cumplir con ese control.

Pregunta 2 ¿Los tiempos de respuesta han sido una dificultad a la hora de realizar las auditorías?

Entrevistado 1: Si no le hacemos un control y un seguimiento más o menos va relacionado con la primera pregunta, pero no se ven afectados si se controlan y se lleva un plan, un plan de mejora, por así decir.

Entrevistado 2: Hay una dificultad que le estamos atrasando entonces, por el lado de Finanzas tuvimos que tomar nuevas medidas, se generó una plataforma, entonces ahora estamos hechos para poder mejorar ese tiempo y de respuesta, sí estamos con el tenemos que responder de manera más rápida por el lado de finanza, por eso se están generando correos de aviso.

Pregunta 5 ¿Piensa usted que el éxito y prosperidad de una empresa se ven relacionados con la opinión que tiene el cliente sobre cómo manejan los procesos internamente la empresa?

Entrevistado 1: La opinión del cliente para mí es importante porque son mi fuerza de trabajo y si yo me retraso en algo que el cliente necesita obviamente corro el riesgo de perderlo.

Entrevistado 2: Nuestro cliente son las líneas de negocio internas, o sea, si nosotros brindamos un buen servicio a nuestros clientes internos con la emisión de lo que nos pidan.

Descripción de la propuesta de mejora

La descripción de la propuesta de mejora está dividida en dos partes, la primera es el apoyo que brinda el estudiante mediante envío de correos al cliente para generar las órdenes de compra o informar que no se requieren, su interés y compromiso diario con el proceso de todas las auditorías a diario para subir su estado en una base de datos de EXCEL que ya brinda la empresa con la información de las empresas.

Aparte el practicante creo una base de datos en EXCEL para facilitar la visualización del estado del reporte de la auditoria, este Excel tiene 7 columnas donde se recopila la información mas importante de la auditoria que es la siguiente:

1. Mes
2. JOB (código que arroja la plataforma GSCC)
3. Cliente
4. Tipo de auditoria
5. Fecha del envío de reporte
6. Fecha de cargue del reporte
7. Estado del reporte (Subido o que le hace falta para el cargue)

Se determinó esta información luego de hacer un análisis de cuál era la información más importante para saber si un reporte había sido subido o no y con esto agilizar la emisión de la factura fiscal, lo que se busca con este EXCEL es que se tenga un control total de los reportes de todas las auditorias tanto de Colombia como de Chile y que se pueda evidenciar rápidamente con la coordinadora de cada auditoria que está pasando con el reporte utilizando los filtros y no buscando en el correo que es mucho más tedioso y demorado, la

tarea de cargue de reportes es 100% del practicante por lo tanto solo ella manipula el EXCEL, sin embargo, este documento está cargado en una de las carpetas de la VPN en las cuales tienen acceso todas las coordinadoras para visualizar rápidamente el estado de los reportes, a continuación se muestra una imagen de la hoja de EXCEL con los reportes de enero

Figura 6. Ejemplo de hoja de Excel del seguimiento del reporte

A	B	C	D	E	F	G	H	I
	MES	JOB	CLIENTE	TIPO DE AUDITORIA	REPORTE ENVIADO	REPORTE SUBIDC	ESTADO	
	Enero	A5203454	Flores Cattleya	Follow Up	10/01/2025		CANCELADO	
	Enero	A5206358	RTA Design	Follow Up	15/01/2025	3/04/2025	SUBIDO	
	Enero	A5178287	IMAQ	Inicial	15/01/2025	15/01/2025	SUBIDO	
	Enero	A5178288	ECOLOGISTICA LTDA	Inicial	20/01/2025	21/01/2025	SUBIDO	
	Enero	A5187495	Inversiones Montanel	Inicial	17/01/2025		No data available	
	Enero	A5207693	Coltropicos	Inicial	20/01/2025	3/04/2025	SUBIDO	
	Enero	A5202975	Montre SAS	Inicial	22/01/2025	8/04/2025	SUBIDO	
	Enero	A5201928	Amtex	Inicial	24/01/2025	28/01/2025	SUBIDO	
	Enero	A5112964	COLPLAST	Follow Up	24/02/2025	25/02/2025	SUBIDO	
	Enero	A5199160	Agricola la Circasia SAS	Follow Up	16/01/2025	17/01/2025	SUBIDO	
	Enero	A5200973	Agricola Uberaba S.A.S	Inicial	17/01/2025	4/02/2025	SUBIDO	
	Enero	A5202187	Formacol	Follow Up	24/01/2025	2/04/2025	SUBIDO	
	Enero	A5201660	Big Format	Inicial	29/01/2025	3/04/2025	SUBIDO	
	Enero	A5198786	Globatflex	Inicial	23/01/2025		No sale carpeta procesos Colombia	
	Enero	A5179899	Unibol	Inicial	15/02/2025	27/02/2025	SUBIDO	
	Enero	A5197306	Cannon de Colombia	Inicial	30/01/2025		No data available	
	Enero	A5190671	M.CASSAB COLOMBIA	Follow Up	17/01/2025	17/01/2025	SUBIDO	
	Enero	A5207696	Plasmar	Follow Up	22/01/2025	3/04/2025	SUBIDO	
	Enero	A5210152	CI Sunshine Bouquet	Follow Up	22/01/2025	10/04/2025	SUBIDO	

Quienes son los actores [revisar ortografía](#)

Los actores principales son:

Gabriela coordinadora de proyectos BA CHILE: El practicante cumple el “rol” de asistente de Gabriela, ella acepta las auditorias de chile, organiza el calendario, programa los auditores, está en copia en todos los correos que envía el practicante requiriendo ordenes de compra, diligenciamiento de formularios y solución de preguntas por parte del cliente.

Richard asistente de facturación CHILE: El es el encargado de aprobar todas las facturas que el practicante sube al SharePoint, también de aprobar la creación de clientes, el rol de Richard es muy importante ya que sin la aprobación de el no es posible llevar a cabo la finalización de ninguna auditoria y el es la persona de contacto directo de facturación.

Stefanny Coordinadora de proyectos BA COLOMBIA: El practicante tiene la tarea de subir todos los reportes de las auditorias de Colombia, ella es muy importante en este proceso porque si en algún momento no se encuentra el reporte en los documentos de la VPN, se le debe solicitar que los cargue ya que ella al ser la coordinadora tiene todos los documentos en su correo y tiene claro que paso con cada auditoria.

Diana Business Assurance & Food Manager para COLOMBIA-CHILE: Diana es la jefe de todos tanto en Chile como en Colombia, ella es la encargada de dar aprobación a los documentos que sube el practicante al SharePoint, aunque Richard hace todo el proceso de verificación de que los documentos que carga el practicante estén en regla, sin la aprobación de ella tampoco se podría emitir las facturas ni la creación de nuevos clientes.

Principales resultados

Finalmente, luego de la implementación del Excel se utilizó una encuesta aplicable utilizando la herramienta forms para medir luego de 15 días de prueba la percepción de los usuarios internos sobre el uso de la herramienta en sus labores diarias, las preguntas planteadas en la encuesta son:

1. Qué tan comprensible es el EXCEL realizado por el practicante para mejorar el tiempo de subida del reporte
2. El EXCEL realizado por el estudiante permite que se detecte con facilidad en que estado se encuentra el reporte
3. El tiempo de subida del reporte ha disminuido o por el contrario ha aumentado
4. ¿Cuál sería la duración ideal en días, después de terminada la auditoría, para que se suba el reporte?
5. Como ha sido la productividad del aprendiz en la tarea de subir reportes

Y fue aplicada a estas personas: Stefanny Espinosa - Coordinadora de proyectos

Lorena Ladino - Asistente de operaciones

Alejandra Panche – Coordinador de proyectos

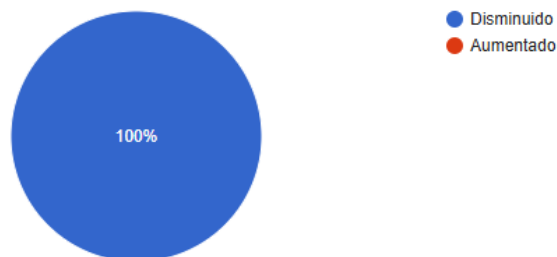
Las respuestas mas relevantes fueron las siguientes:

Figura 7. Grafica de respuestas en forms

El tiempo de subida del reporte ha disminuido o por el contrario ha aumentado

 Copiar gráfico

3 respuestas



Esto se puede soportar con el registro de envíos que se tiene en el correo personal del estudiante, donde se evidencia la fecha y hora en donde se libero el reporte y la fecha y hora del envío al cliente

Figura 8. Liberación del reporte por parte de la auditora

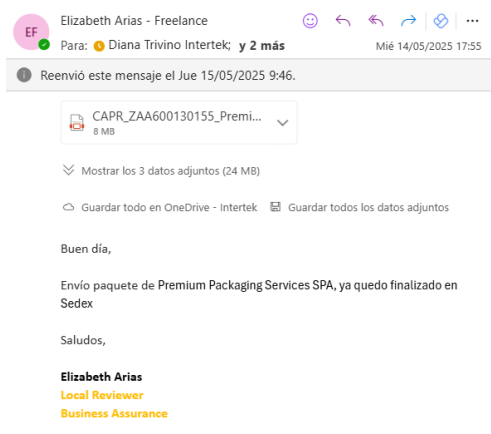
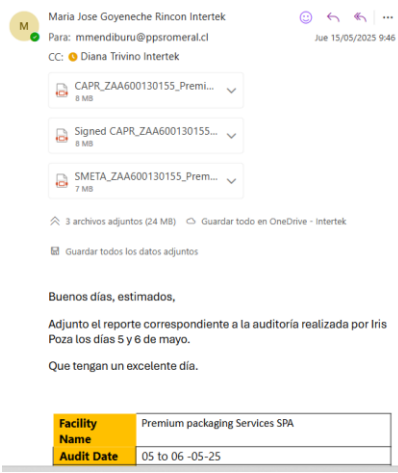


Figura 9. Envío del reporte por parte del estudiante



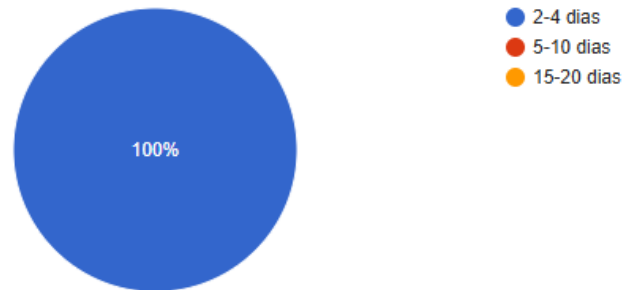
Esta información nos direcciona al otro resultado positivo en el formulario que es el tiempo estimado en que un reporte debe ser enviado “idealmente”

Figura 10. Grafica de respuestas en forms

¿Cuál sería la duración ideal en días, después de terminada la auditoría, para que se suba el reporte?

 Copiar gráfico

3 respuestas



normas
APA para
todas las
imágenes
del
document
o

Como se evidencia en el correo de soporte el envío de reportes actualmente se extiende por 1 máximo 3 tres, este punto es muy importante ya que muchos clientes se molestan debido a que pagan la auditoría de manera anticipada tienen toda la documentación anticipada, pero a la hora de la liberación del reporte INTERTEK como casa auditora se demoraba 5 incluso 10 días en la liberación del reporte causando inconformidad en el cliente.

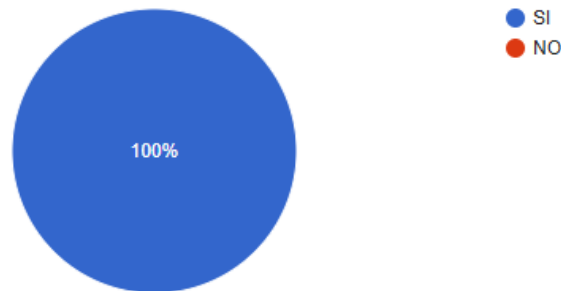
Otra de las respuestas relevantes en este formulario es la comprensión e interpretación del EXCEL, es muy importante que el EXCEL sea totalmente entendible para las personas que lo van a utilizar, esto garantiza que el proyecto del aprendizaje sea o no exitoso y que la problemática planteada al inicio del proyecto sea solucionada.

Figura 11. Grafica de respuestas en forms

El EXCEL realizado por el estudiante permite que se detecte con facilidad en que estado se encuentra el reporte

 Copiar gráfico

3 respuestas



Es sumamente relevante destacar que esta respuesta evidencia el rotundo éxito del archivo Excel implementado por el aprendiz. Su diseño intuitivo y comprensible ha logrado, lo mas importante, facilitar significativamente este proceso, resolviendo la problemática central planteada al inicio de este proyecto.

Conclusiones

1. Tal como se plantea en el principio fundamental de la teoría de la innovación disruptiva de Clayton Christensen, la organización y la disciplina dentro de una empresa sí influyen en la percepción que los clientes tienen de ella.
2. La implementación de un archivo centralizado que permita la organización y el control de todos los reportes sí influye en la disminución de los tiempos de envío.
3. Una comunicación eficaz y un apoyo adecuado en un área específica de una empresa sí generan una diferencia significativa en el desempeño y los tiempos de respuesta dentro de sus procesos internos.

Bibliografía

EMIS. (2023). *EMIS*. Obtenido de EMIS : <https://www-emis-com.loginbiblio.poligran.edu.co/v2/home>

Fabian, C. (08 de Septiembre de 2023). *Psicología y mente* . Obtenido de Teoría de la Innovación Disruptiva de Clayton Christensen: definición y principios: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-innovacion-disruptiva-clayton-christensen>

Farro, C. d. (2014). *Tesis USAT* . Obtenido de Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejp: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/205>

INTERTEK S.A . (s.f.). *INTERTEK S.A*. Obtenido de INTERTEK S.A: <https://www.intertek.com.co/servicios-industriales/>

Perez, J. L. (2017). *Repositorio UNCP*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1600>