



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Informe de práctica profesional -Conversions

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales.
Administración de Empresas y Finanzas.

Jerónimo Moncada Arredondo.
Práctica Profesional.
2024.

Agradecimientos

Agradezco sinceramente el apoyo recibido de la Corporación Universitaria Remington y de mi tutora, Manuela Correa Gil, por su constante dedicación y seguimiento en el desarrollo de mis prácticas y trabajo relacionado. Agradezco también a mi madre, Dionny Arredondo, por el apoyo económico brindado durante el desarrollo de mi carrera profesional. Expreso mi profundo agradecimiento a mi líder inmediato, Kevin Holguín Marín, por su constante motivación y guía hacia la excelencia durante el proceso de mis prácticas, así como por su excepcional estilo de liderazgo, que ha sido una constante inspiración y ejemplo a seguir. Por último, quiero expresar mi gratitud a mis compañeros de Conversions por su cálida integración en el equipo.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada en la práctica o pasantía	5
Marco Referencial.....	7
Objetivos	10
Objetivos específicos	10
Metodología	11
Resultados	12
Figuras y tablas	14
Conclusiones	15
Referencias.....	16

Resumen

Jerónimo Moncada desarrolló sus prácticas profesionales en Solvo S.A.S, empresa multinacional que se especializa en procesos de contratación de talento latinoamericano para empresas estadounidenses. Durante su proceso de prácticas empresariales, Jerónimo Moncada se enfocó en optimizar la gestión técnica y administrativa del departamento de Conversions dentro del equipo Nexus liderado por Kevin Holguín. Jerónimo pudo identificar diversas oportunidades de mejora dentro de los procesos desarrollados por el departamento de Conversions y así pudo diseñar propuestas de acción concisas que fueron implementadas con éxito en un periodo cercano a los dos meses. Dichas mejoras permitieron incrementar la eficiencia, calidad y precisión en el procesamiento de nóminas, lo que beneficio tanto a la empresa como a los clientes. Además, se establecieron bases para futuros proyectos de investigación y optimización en la continua gestión técnica de Vensure.

Palabras clave

Prácticas Profesionales, Solvo S.A.S, Conversions, Procesos, Optimización de Procesos.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Solvo es una empresa multinacional privada, como entidad, se especializa en facilitar servicios de contratación de talento latinoamericano para empresas estadounidenses. El inicio de sus operaciones se remonta a 2017, cuando uno de los CEO quedó fascinado por la riqueza cultural y diversidad de Colombia y su gente. Este enamoramiento influyó en la fundación de una empresa dedicada a vincular el talento latinoamericano con diversas oportunidades laborales en Norteamérica, principalmente en Estados Unidos. Posteriormente, en 2018, Solvo estableció su primera sede en Medellín, Colombia, iniciando una nueva etapa para conectar talentos con excelentes oportunidades laborales, extendiendo su presencia a ciudades colombianas como Barranquilla, Cali y Bucaramanga. Además de contar con presencia en Colombia, Solvo tiene presencia en Argentina, Republica Dominicana, Guatemala, Honduras, India, México y Filipinas (Solvo, 2021).

La empresa ha experimentado un notable crecimiento anual, evidenciado en su último informe público de datos e información financiera (Ver tabla 1).

La misión de Solvo S.A.S consiste en proporcionar soluciones de dotación de personal que no solo incrementen la productividad, sino que se adapten a cada entorno de trabajo, generando resultados positivos y reduciendo costos operativos sin comprometer la calidad. En sintonía a su misión, la visión de Solvo para el año 2025 es ser reconocida como la mejor opción para aquellos que buscan su primer empleo, creando experiencias que fomenten el crecimiento profesional y aportando valor a las empresas mediante un servicio personalizado y una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y el crecimiento sostenible, tanto para sus empleados como para los clientes. (Solvo 2221)

La cultura organizacional de Solvo se sustenta en sus valores organizacionales (Solvo, 2023):

- **Wolfpack:** Somos una manada de lobos, siempre trabajando en equipo, sabiendo que cada trabajo es diferente y todo el mundo contribuye a el objetivo principal.
- **Extreme Passion:** Disfrutamos lo que hacemos. Estamos en búsqueda constante de lo extraordinario. "Siempre vamos a la milla extra".
- **Initiative:** Nos gusta pensar fuera de la caja, somos creativos, y miramos situaciones desde todos los ángulos y opciones, pero siempre tenemos espacio para mejorar.
- **Integrity:** Promovemos la honestidad, una sólida ética de trabajo, respeto entre nosotros, nuestros clientes y nuestro medio ambiente. Generamos confianza con lo que hacemos.
- **Act Fast:** Identificamos rápidamente lo que es esencial y priorizarlo, tomando decisiones basadas en los mejores resultados posibles.

En la actualidad, Jerónimo Moncada se encuentra realizando sus prácticas profesionales en Solvo S.A.S, desempeñándose en el área de Operaciones de Sistemas (System Operations)

de la cartera Vensure. Él desempeña sus funciones en el onceavo piso de la sede Murano Plaza, en Envigado, Antioquia, específicamente en la Calle 40 Sur #41-44.

Integrante del equipo Nexus conformado por ciento cuatro personas distribuidas en Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Medellín, Pereira, Bogotá, Rio Cuarto, Córdoba (Argentina), Buenos Aires (Argentina) y Villanueva (Honduras). El equipo está integrado por cuatro departamentos claves para el funcionamiento de las operaciones de la empresa:

- **Conversions:** Se centra en cómo administrar y optimizar las conversiones de información y datos de varios sistemas que se utilizan en las diversas operaciones que realiza la empresa.
- **System Operations:** Departamento responsable del funcionamiento y mantenimiento de los sistemas informáticos que ayudan a los demás departamentos a realizar sus operaciones de manera óptima y eficiente.
- **C-326:** Departamento que realiza funciones particulares relacionadas con los sistemas que se utilizan durante la operación y gestión de nóminas masivas.
- **Information Technology:** Dedicado a la gestión y soporte de las tecnologías de la información, proporcionando soporte y apoyo a los diferentes departamentos dentro del equipo y la empresa.

La estructura organizacional de su equipo está diseñada de manera que Jerónimo Moncada reporta directamente al vicepresidente de Operaciones, Kevin Holguín. Este último se encarga del direccionamiento estratégico de la operación, asegurando el correcto funcionamiento de los departamentos bajo su supervisión (Ver figura 1).

¿Cómo pueden contribuir las habilidades, conocimientos y competencias del practicante en la optimización de la gestión técnica de Vensure por medio de procesos administrativos que contribuyan al éxito del equipo y la empresa?

Jerónimo Moncada, practicante en Solvo S.A.S, tiene entre sus responsabilidades diarias el desarrollo de informes PTO, PTL, AT, Tardiness, Monthly Data Collections, desarrollo de herramientas en Power BI, cálculo de variables por cumplimiento, caja menor, cálculo del pago a colaboradores con funciones por encargo, así como la recepción y procesamiento de información para las Staff Meetings que se desarrollan de manera quincenales. También brinda apoyo técnico en diversos departamentos y subdepartamentos de System Operations, además de colaborar en las funciones diarias desarrolladas por su VP (vicepresidente). Estas funciones incluyen el desarrollo de presentaciones, planes de acción, planes de retención para los colaboradores (Solvers) y el seguimiento de usuarios que experimentan problemas con los softwares medidores de productividad. Adicionalmente, se encarga de la redacción y envío de correos, así como del mantenimiento, aseguramiento y protección de bases de datos de su equipo y de la operación. Jerónimo Moncada ha recibido formación en el departamento de Payroll, abarcando procesos de pago de nóminas masivas y la configuración de empresas en los sistemas de procesamiento. También ha sido capacitado en el departamento de

Conversions, especializándose en la migración de empresas entre sistemas de procesamiento de nóminas masivas, trabajando con organizaciones estadounidenses de diversos tamaños.

Durante su experiencia como practicante en el equipo Nexus, Jerónimo Moncada se ha involucrado en trabajos de apoyo técnico para el departamento de Conversions. Sus responsabilidades incluyen la comparación de información entre el sistema legacy (sistemas antiguos o de los cuales proviene la información) y el nuevo sistema desarrollado por Vensure. Este proceso implica la configuración de la empresa en el nuevo sistema, validación de información personal de los colaboradores de dicha empresa, cálculo de pagos de salarios, comparación de información de pagos recibidos y la verificación de totales pagados en ambos sistemas hasta la fecha en que se está haciendo la conversión. Una vez que la empresa se encuentra "clean" o libre de varianzas, proceden a la migración del sistema provisional al sistema real, que quedará realizando el pago de manera automática a los colaboradores de las empresas migradas y las nuevas empresas que contrataron el servicio de pago de nóminas masivas. Durante este proceso, Jerónimo Moncada realiza cálculos de impuestos estatales y federales, investiga varianzas de pagos entre sistemas, identifica las razones por las cuales se producen dichas varianzas, notifica acciones correctivas en los sistemas desarrollados por Vensure y mantiene contacto con los Conversions Consultants, quienes establecen comunicación directa con las empresas clientes. Todos estos procesos y comunicaciones los lleva a cabo en inglés, ya que las empresas que contratan los servicios de procesamiento de sus nóminas se encuentran ubicadas en Norteamérica y Estados Unidos.

El entorno laboral de Solvo, se destaca por hacer un esfuerzo grande por ser saludable y humano con sus colaboradores, también conocidos como soulvers. La empresa implementa prácticas excepcionales y altamente efectivas de endomarketing, lo que resulta en niveles bajos de rotación de personal. Durante el periodo de adaptación de Jeronimo Moncada, este quedó sorprendido por el trato recibido y percibió un ambiente único entre sus compañeros de trabajo. A pesar de contar con experiencias laborales previas, nunca había experimentado algo similar. Los soulvers siempre están dispuestos a colaborar cuando se les necesita, al igual que colaboran entre ellos. Al concluir sus prácticas, el firme propósito de Jerónimo Moncada es continuar y potenciar su trayectoria profesional con Solvo. Su elevada motivación surge de las amplias oportunidades tanto profesionales como personales que la empresa puede proporcionarle. Además, como próximo profesional en administración de empresas y finanzas, está entusiasmado por contribuir con sus habilidades y conocimientos para enriquecer aún más el Wolfpack de Solvo. Considera que su compromiso y aporte pueden fortalecer la cultura organizacional y contribuir al continuo crecimiento y éxito de la empresa.

Marco Referencial

- Conversiones: Proceso en el que el pago de nómina de una empresa es llevado de un sistema de pago a otro. Esto implica la transferencia de datos, configuraciones

y procesos desde el sistema original hacia el nuevo, asegurando la precisión y la continuidad en el pago de salarios en los sistemas desarrollados por Vensure (Moncada, 2024).

- **Clean:** Cuando una nómina y sus pagos se encuentran libres de varianzas importantes, lo que implica que los cálculos de los salarios son precisos, reflejando adecuadamente las horas trabajadas, los conceptos de pago y cualquier otro factor relevante que pueda llegar a afectar el proceso de conversión (Rubenstein, 2024).
- **Varianzas:** Diferencias o disparidades entre los datos de la nómina calculados en diferentes sistemas (Moncada, 2024).
- **Nóminas masivas:** Se refiere al proceso de pago de salarios a un gran número de empleados en una empresa de manera simultánea o en un determinado ciclo de pago a través de los sistemas desarrollados por Vensure (Moncada, 2024).
- **Endomarketing:** Es una estrategia de marketing institucional direccionada a acciones internas. También es conocido como Marketing Interno y busca mejorar la imagen de la empresa entre sus colaboradores, culminando en un equipo motivado y reduciendo la rotación (Rock Content, 2017).
- **Talento humano:** Sumatoria de competencias y habilidades de una persona (David, 2023).
- **Migración:** El proceso mediante el cual se traslada la información de las empresas y sus colaboradores, datos relacionados a las información bancaria de la empresa y configuraciones para el pago de las nóminas de un sistema a otro (Moncada, 2024).
- **Productividad:** Es un indicador de la capacidad operativa y de eficiencia de las empresas y a la vez hace referencia a las acciones empleadas para mejorar en estas métricas (SAP Concur Team, 2022).
- **PTO:** Hace referencia a "Paid Time Off", que en español se traduce como "Tiempo Libre Remunerado" o "Tiempo Libre Pagado". Se refiere al tiempo en el que un colaborador no trabaja, pero sigue recibiendo su salario habitual (Triana, 2024).
- **PTL:** Hace referencia a "Possibility to Leave", que se traduce como "Posibilidad de Salida" en español. Es un indicador mide en tres niveles (Bajo, medio y alto) la probabilidad de que un colaborador renuncie a su puesto de trabajo o sea despedido (Holguín, 2024).
- **AT:** Es la abreviatura de uno de los sistemas empleado por Vensure para registrar y gestionar la presencia de los empleados en el lugar de trabajo, además que sirve para hacer mediciones de productividad.
- **Tardiness:** Término que se utiliza para referirse a la tardanza o retraso de un colaborador para adherirse a su turno (Holguín, 2024).
- **Monthly Data Collections:** Se refiere a la recolección de información de nómina mensual de empresas que están en proceso de ser adquiridas por Vensure (Holguín, 2024).
- **Solvers:** Es el término que Solvo utiliza para referirse a sus colaboradores (Solvo, 2023).

- Payroll: Hace referencia a “nomina” en español.

Objetivos

Optimizar la gestión técnica de Vensure por medio de procesos administrativos que contribuyan al éxito del equipo y la empresa para el año 2024.

Objetivos específicos

1. Identificar las oportunidades de mejora en la gestión técnica de Vensure y sus procesos administrativos que contribuyan al éxito del equipo y la empresa.
2. Diseñar las propuestas de acción que lleven a mejorar y optimizar cada proceso que presenta oportunidades de mejora en Vensure para el año 2024.
3. Implementar cada una de las propuestas que permitan la optimización de los procesos administrativos y técnicos que lleven a optimizar las conversiones de información.

Metodología

Durante la primera fase de proceso, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la gestión técnica y administrativa del departamento de Conversions. Para esto, se emplearon diferentes estrategias que permitieron la recolección de información, incluyendo la revisión de informes de gestión y KPIs, así como entrevistas y reuniones con personas del equipo de Conversions, incluyendo líderes y gerentes, y grupales con los diferentes equipos de trabajo para obtener una visión más amplia del departamento. Adicional a esto, se realizó una observación en vivo del desarrollo de las actividades realizadas por este departamento.

Una vez recopilada toda la información, Jerónimo Moncada procedió con el análisis detallado, que consistió en identificar los procesos técnicos y administrativos con el mayor potencial de mejora, evaluar las herramientas y recursos disponibles, detectar áreas con mayor índice de incidencia de errores o dificultades, y analizar la eficiencia y eficacia de los procesos técnicos y administrativos actuales que se desarrollan dentro del departamento.

Durante la segunda fase, se diseñaron soluciones innovadoras y adaptables a las necesidades del departamento de Conversions, considerando la viabilidad técnica de las propuestas, priorizando aquellas con mayor potencial de impacto y viabilidad. Dentro de estas soluciones de planteo hacer seguimiento diario a los colaboradores para identificar puntos de mejora, mapeo de su productividad y diseño de herramientas para que la información obtenida sea digerible para las partes interesadas.

Durante la fase final de este proceso, se procedió a implementación y desarrollo de todas las propuestas seleccionadas. Donde se incluía el seguimiento diario de los colaboradores, apoyándose de informes diarios y semanales de productividad, informes visuales desarrollados en Power Bi y adherencia a sus turnos. Esto incluyó una planificación detallada de actividad, la asignación de responsabilidades a los diferentes colaboradores del equipo, identificación de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos, la capacitación del equipo sobre los nuevos procesos, y el seguimiento diario del progreso de la implantación, con evaluaciones semanales que permitían medir el impacto de las mejoras en la eficiencia y eficacia de los procesos implementados.

Además de estas 3 etapas principales, se hicieron otras recomendaciones adicionales al personal administrativo de Conversions, como fomentar la comunicación efectiva dentro del equipo, involucrar activamente a los colaboradores en los procesos de mejoras y promover una cultura de transparencia que motive a los colaboradores a la mejora continua.

Resultados

Este trabajo de grado tuvo como principal propósito permitir la demostración de los conocimientos, habilidades y competencias del practicante en su lugar de trabajo, maximizando el impacto de Jerónimo Moncada en particular como integrante del equipo Nexus de Vensure.

Como practicante del equipo Nexus, Jerónimo Moncada se propuso como meta personal generar un impacto positivo tanto en el equipo Nexus como específicamente en el departamento de Conversions. Su objetivo era destacar entre sus compañeros de Vensure y practicantes anteriores mediante sus habilidades y conocimientos técnicos y administrativos, buscando así generar reconocimiento positivo dentro del equipo.

Los resultados de las prácticas y de este proyecto de grados fueron el fortalecimiento de las habilidades técnicas de Jerónimo Moncada a través de su activa participación en procesos de análisis, diseño e implementación de las mejoras en el departamento de Conversions, donde se pudo desarrollar y potenciar sus habilidades en procesos como cálculos de impuestos, comparación de información en los diferentes sistemas de nómina, resolución de problemas técnicos y colaborar en la elaboración de informes administrativos del departamento. Los flujos de trabajo de Conversions no cumplían con un patrón fijo, a medida que llegaban solicitudes del equipo de Estados Unidos, éstas eran solucionadas. La metodología de trabajo era bajo expectativas cambiantes, dependiendo de lo que ellos necesitaran del equipo de Conversions en Colombia.

También, gracias a la gestión técnica y administrativa de Jerónimo Moncada en el departamento de Conversions, se contribuyó a la conversión de más empresas en menor tiempo, cumpliendo con las expectativas de los clientes estadounidenses en menor tiempo. La rápida optimización de la gestión y control de los KPIs del departamento de Conversions, lograda en menos de dos meses, se debe a la implementación de las propuestas de mejora desarrolladas por el practicante, las cuales se basaron en reportes diarios y visuales de productividad y tardiness desarrollados en una integración de Excel y Power BI para una mejor comprensión de las partes interesadas que no tuvieran mayor conocimiento e interpretación de dichos reportes.

Gracias a las propuestas de Jerónimo Moncada, se empezó a promover una cultura de mejora continua dentro del equipo Nexus y específicamente en el equipo de Conversions, que no solo contemplaba las mejoras al departamento de Conversions, si no que se pudo extender los demás departamentos que hacen parte del equipo.

Aunque los resultados de las sugerencias e implementaciones de Jerónimo Moncada como practicante del equipo Nexus se pudieron observar al corto plazo, es esencial mirar más allá y evaluar como estas mejoras impactaran en un futuro al equipo. Se debe considerar extender estas mejoras a otros equipos y departamentos dentro de Vensure. Además, se necesita asegurar que estas mejoras perduren en el tiempo y sean fáciles de implementar

para futuros miembros del equipo Nexus. Por último, debemos de investigar como estas mejoras están afectando al equipo en general.

Figuras y tablas

Tabla 1. Datos financieros claves de Solvo S.A.S durante el año 2022 (emis.com).

Ítem	Varianza
Ingresos netos por ventas	168,52% ▲
Total Ingreso Operativo	178,49% ▲
Ganancia operativa (EBIT)	97,03% ▲
Activos Totales	46,56% ▲
Margen Operacional	-0,51% ▼
Rendimiento Sobre El Patrimonio (ROE)	106,68% ▲
Prueba Ácida	-0,04% ▼

Figura 1.

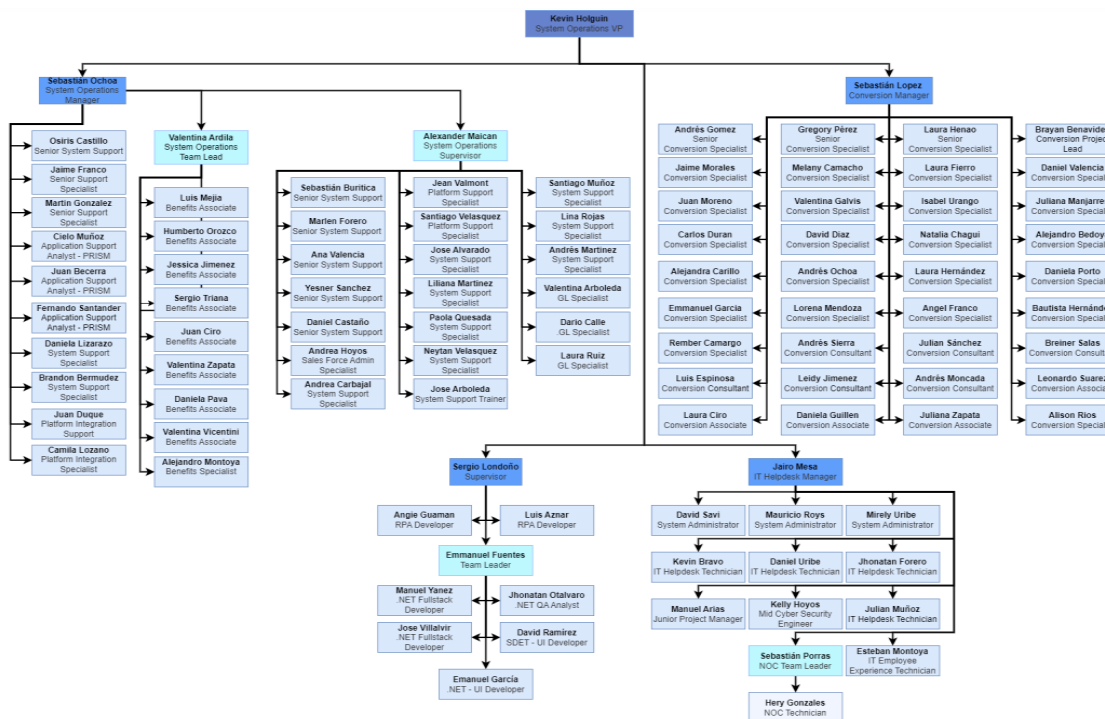


Figura 1. Organigrama de System Operations (Nexus)

Conclusiones

- La experiencia práctica de Jerónimo Moncada como practicante del equipo Nexus, permitió un análisis profundo de la gestión técnica y administrativa del departamento de Conversions, pudiendo así identificar áreas con potencial de optimización lo cual permitió diseñar e implementaron propuestas de acción concretas y adaptables a las necesidades del departamento y a sus líderes, priorizando aquellas con mayor impacto y potencial. La implementación de dichas propuestas generó resultados tangibles en un corto plazo dentro del departamento, optimizando la eficiencia y eficacia de los procesos técnicos y administrativos, particularmente en el manejo de conversiones de información.
- Las soluciones desarrolladas por Jerónimo Moncada como practicante dentro del equipo de Nexus, como la creación de informes visuales y herramientas de gestión en Power BI y Excel ha facilitado una mejor comprensión y manejo de los datos por parte de los interesados, independientemente de su nivel de conocimiento técnico permitiendo así solucionar y mejorar la productividad del equipo. Esto permitió cumplir con las expectativas de los clientes y líderes de equipo estadounidenses en tiempos más cortos y con mayor calidad en los servicios prestados, fortaleciendo la posición competitiva de Solvo en el mercado.
- Se evidenciaron habilidades técnicas en Jerónimo Moncada como el cálculo de impuestos, la comparación de información en diferentes sistemas de nómina, la resolución de problemas técnicos y la elaboración de informes administrativos así pudiéndose demostrar la capacidad de adaptación a flujos de trabajo cambiantes y expectativas variables, respondiendo de manera efectiva a las necesidades del equipo de Colombia y Estados Unidos. Jerónimo Moncada como practicante, promovió una cultura de mejora continua dentro del equipo, no solo en el departamento de Conversions, sino con un gran potencial de extenderse a otras áreas tanto dentro como fuera del equipo Nexus.
- La gestión realizada por Jerónimo Moncada como practicante en el departamento de Conversions contribuyó a la conversión de más empresas en menor tiempo, satisfaciendo las expectativas de los clientes estadounidenses de manera más eficiente y ágil. Mediante la optimización de los procesos administrativos y técnicos condujo a una disminución de errores, tiempos de procesamiento y conversión, mejorando la calidad del servicio y la productividad general. Se fomentó el desarrollo profesional y la motivación del equipo, generando un impacto positivo en el clima laboral de los colaboradores del departamento.

Referencias

- Solvo S.A.S Perfil de Compañía - Colombia.* (s/f). Emis.com. Recuperado el 3 de marzo de 2024, de https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Solvo_SAS_es_9662949.html
- About us.* (2021, septiembre 16). Solvo Global. <https://solvoglobal.com/about-us/>
- David, J. (2023, enero 4). Talento humano: ¿Qué es y cómo mejorarlo en mis equipos? *Geovictoria.com*. <https://www.geovictoria.com/es-co/blog/recursos-humanos/el-talento-humano-como-pilar-de-organizaciones-exitosas/>
- Productividad empresarial: ¿Cómo optimizarla?* (2022, julio 10). Com.mx; SAP Concur. <https://www.concur.com.mx/blog/article/productividad-empresarial-mx>