

Trabajo de grado

Sistematización de la experiencia de práctica en el área de Compras en la organización Sofka Technologies S.A.S

Estudiante:

Salomé Urrego Cano



sofka

Asesora Metodológica:

Isis Miosotis Álvarez Flórez

**Universidad Autónoma Latinoamericana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Medellín, Antioquia**

2026

Resumen

El trabajo de grado sistematiza la experiencia de práctica profesional realizada en el área de Compras de Sofka Technologies S.A.S., empresa de soluciones tecnológicas con presencia en ocho países de América. La práctica tuvo una duración de seis meses dentro del departamento administrativo, contable y financiero, específicamente en el área de Compras. Su eje fue la gestión de cuentas de cobro de contractors, junto con la participación en procesos de compra de bienes y servicios y gestión de proveedores.

Se recorre la evolución de este proceso y las acciones que la practicante fue asumiendo, tanto operativas como estratégicas, organizadas mes a mes a lo largo de cinco meses. A partir de ahí surgen reflexiones sobre el papel del área de Compras como unidad estratégica de la organización, cómo aporta valor y qué conceptos teóricos permiten entender mejor su funcionamiento. El trabajo cierra con recomendaciones para la organización, para el proceso de prácticas y para la universidad, orientadas a mejorar la eficiencia operativa y el acompañamiento formativo de los practicantes.

Palabras clave: Área de Compras, Gestión de procesos, prácticas profesionales, Contractors, Cuentas de cobro, Gestión de proveedores.

Abstract

This degree thesis systematizes the professional internship experience carried out in the Procurement area of Sofka Technologies S.A.S., a technology solutions company with a presence in eight countries across the Americas. The internship lasted six months within the administrative, accounting, and financial department, specifically in the Procurement area. Its main focus was the management of contractors' payment invoices, along with participation in the purchasing processes for goods and services and supplier management.

The report traces the evolution of this process and the actions the intern gradually took on, both operational and strategic, organized month by month over five months. From this, reflections emerge on the role of the Procurement area as a strategic unit within the organization, how it adds value, and what theoretical concepts help to better understand its functioning. The thesis closes with recommendations for the organization, for the internship process, and for the university, aimed at improving operational efficiency and the educational support provided to interns.

Keywords: Procurement area, Process management, professional internships, Contractors, Payment invoices, Supplier management.

Tabla de Contenido

Resumen	2
1. Introducción	5
1.1. Presentación de la organización	5
1.2. Presentación del área	7
2. Desarrollo del Proceso de Práctica	8
2.1. Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el participó como practicante	9
2.2. Acciones del practicante	9
2.3. Actividades desarrolladas durante el proceso de prácticas	11
2.3.1. Actividades desarrolladas durante el primer mes de práctica (18 de febrero-18 de marzo)	11
2.3.2. Desarrollo del proceso de prácticas –segundo mes (19 de marzo-18 de abril)	20
2.3.3. Desarrollo del proceso de prácticas – tercer mes (19 de abril-18 de mayo)	26
2.3.4. Desarrollo del proceso de prácticas – cuarto mes (19 de mayo-18 de junio)	32
2.3.5. Desarrollo del proceso de prácticas – quinto mes (19 de junio -18 de julio)	38
3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica	41
3.1 Sobre el proceso o situación a resolver	42
3.2 Desde lo teórico y lo conceptual	43
3.3 Sobre las acciones de la practicante	45
4. Recomendaciones	46
4.1 A la organización o al área sobre el proceso	47
4.2 A los procesos de práctica en la Organización	47
4.3 A los procesos de práctica y la universidad	48
5. Referencias bibliográficas	49

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen de las actividades realizadas en el mes 1 de prácticas	19
Tabla 2. Resumen de las actividades realizadas en el mes 2 de prácticas.	25
Tabla 3. Resumen de las actividades realizadas en el mes 3 de prácticas	31
Tabla 4. Resumen de las actividades realizadas en el mes 4 de prácticas	37
Tabla 5. Resumen de las actividades realizadas en el mes 5 de prácticas	40

Índice de figuras

Figura 1. Obsequio de bienvenida	12
Figura 2. Cursos corporativos	13
Figura 3. Sesiones de empalme	14
Figura 4. Cotización comedores	14
Figura 5. Cotización máquinas vending	15
Figura 6. Cotización mantenimiento de impresoras	16
Figura 7. Sesiones de trabajo para la creación de herramientas con IA.....	18
Figura 8. Matriz Seguimiento Contractors.....	21
Figura 9. ERP HELISA.....	22
Figura 10. Fase inicial SAP.....	23
Figura 11. Comparativo Souvenirs Guatemala.	24
Figura 12. Espacio para pruebas integrales SAP	27
Figura 13. Espacio para alineación del proceso de compras.....	28
Figura 14. Seguimiento cotización de insonorización Casa Sofka Ecuador	29
Figura 15. Integración equipo CET	30
Figura 16. Inicio fase productiva SAP	33
Figura 17. Socialización proyecto IA en el área de Compras	34
Figura 18. Rankin “Polla” mundialista Sofka	35
Figura 19. Seguimiento a proceso de Evaluación de proveedores	36
Figura 20. Gestión de cuentas de cobro en SAP	39
Figura 21. Gestión de compras para Coworking en Ciudad de México	40

1. Introducción

Este trabajo de grado describe la experiencia de práctica profesional realizada en el área de Compras de Sofka Technologies S.A.S., organización que se conocida por el desarrollo de sistemas informáticos y la consultoría e implementación de soluciones tecnológicas, con operaciones en ocho países de Latinoamérica y Norteamérica.

La práctica se desarrolló en el departamento administrativo, contable y financiero, puntualmente en el área de Compras, encargada de atender las necesidades de adquisición de bienes y servicios de las filiales que conforman Sofka. Allí la practicante estuvo a cargo de la gestión de cuentas de cobro de *contractors* y participó en procesos de compra de bienes y servicios y gestión de proveedores. A esto se sumó un proyecto estratégico: la implementación de inteligencia artificial en el área. Entre lo operativo y lo estratégico, la experiencia permitió entender de primera mano qué tan compleja es realmente la gestión de Compras dentro de una organización de este tamaño.

El documento se divide en cinco partes. La primera contextualiza al lector presentando la organización y el área donde se realizó la práctica. La segunda describe el proceso de práctica en sí: qué tipo de proceso, estratégico u operativo, le correspondió a la practicante, qué acciones asumió y qué actividades desarrolló mes a mes durante los cinco meses. La tercera reúne las reflexiones sobre la experiencia, tanto sobre el proceso o situación a resolver como sobre los conceptos teóricos que la sustentan. En la cuarta se plantean recomendaciones para la organización, para el proceso de prácticas y para la relación entre la universidad y el entorno laboral. La quinta y última recoge las referencias bibliográficas.

Al final, lo que queda registrado en estas páginas es el proceso formativo vivido durante esos cinco meses y cómo contribuyó a fortalecer competencias administrativas frente a un contexto organizacional real.

1.1. Presentación de la organización

Sofka Technologies S.A.S es una empresa dedicada al desarrollo de sistemas informáticos que acompaña a sus clientes desde la planeación, el análisis y el diseño, hasta la programación y las pruebas finales. Además de este enfoque integral, la compañía presta servicios de consultoría, desarrollo e implementación de soluciones de software, lo que le permite ofrecer un portafolio de servicios

digitales orientado a apoyar de manera continua los procesos de modernización tecnológica. En este sentido, la organización es un aliado estratégico para las empresas que necesitan evolucionar sus plataformas y adaptarse a los retos del entorno digital.

Entre sus principales servicios se encuentra la arquitectura y el desarrollo de software, mediante los cuales crean aplicaciones desde cero o colabora en la evolución y mejora de sistemas existentes, incluyendo el soporte a tecnologías heredadas. Asimismo, ofrece soluciones de calidad estratégica y *testing* enfocadas en el aseguramiento del software, con el propósito de reducir errores en producción y mejorar la estabilidad de los sistemas. De igual forma, impulsa procesos de transformación digital, DevOps (unión de el desarrollo de *software* y operaciones TI para soluciones ágiles) y automatización para acelerar la entrega de software y optimizar operaciones. A su vez, Sofka integra automatización inteligente (RPA) y analítica con inteligencia artificial para extraer valor de los datos y fortalecer la toma de decisiones. Finalmente, promueve la innovación y la mejora continua, buscando desarrollar nuevas capacidades digitales que impulsen el crecimiento de las organizaciones. (Sofka, 2025)

Sofka Technologies S.A.S inicia operaciones en el año 2013 en la ciudad de Medellín, Colombia, de la mano de seis fundadores y socios provenientes de Uruguay, India y Colombia. Desde sus primeros años, la empresa se enfoca en consolidar su propuesta de valor en el desarrollo de soluciones tecnológicas. A partir de 2014 comienza a evidenciar un crecimiento escalonado, logrando sus primeros hitos y reconocimientos en concursos nacionales e internacionales como el Hackaton de Protección, lo que fortalece su posicionamiento y credibilidad en el mercado.

Posteriormente, en 2018 inaugura Casa Sofka Medellín como su sede principal y en simultáneo, lanzan Sofka U como academia corporativa para desarrolladores, a partir de allí Sofka impulsa su proceso de expansión regional donde la compañía establece nuevas sedes como Casa Sofka Bogotá, Casa Sofka Paysandú en Uruguay y Casa Sofka Quito en Ecuador. En la actualidad, la organización cuenta con operaciones en ocho países (Colombia, Uruguay, Ecuador, Panamá, Perú, México, Estados Unidos y Canadá) respaldadas por el trabajo de más de mil colaboradores.

La estructura organizacional de Sofka Technologies S.A.S se configura a partir de sus cinco fundadores, quienes ocupan cargos estratégicos dentro de la compañía. Entre estos se encuentran el *Chief Executive Officer*, el *Chief Operating Officer*, un *Board Member*, un *Managing Director* y dos socios adicionales que

desempeñan los roles de *Managing Director* y *Chief People Officer*. Desde este nivel directivo se orienta la toma de decisiones y la alineación de la estrategia corporativa.

A partir de esta base se desprenden los principales departamentos funcionales de la organización, entre ellos el departamento de Marketing, el departamento financiero, administrativo y contable, departamento de relaciones y el *Delivery Head*. Asimismo, la empresa cuenta con *Sofka U* (academia corporativa), el área de talento y adquisición, el área de IT, el área de relaciones laborales, el área legal y el área de operaciones bancarias. Sofka cuenta con una estructura que permite coordinar de manera integral los procesos internos y apoyar el crecimiento sostenido de la compañía.

1.2. Presentación del área

La práctica es desarrollada en el departamento administrativo, contable y financiero, específicamente en el área de Compras de la organización, esta tiene como objetivo atender las necesidades de compra de bienes y servicios que requiera el Grupo SOFKA desde la planeación de la necesidad, identificación de proveedores, validación de ofertas, aprobación de ofertas, prestación y/o entrega del bien y/o servicio. (PD_ADF04_ProcedimientoCompras, 2025)

El área ejecuta la recepción y validación de las solicitudes de compra emitidas por las unidades requirentes en los distintos países donde la organización mantiene operaciones. Una vez recibida la petición, se procede con la identificación de proveedores potenciales y la validación de ofertas para realizar la comparación de cotizaciones correspondiente. La selección del proveedor se efectúa bajo el cumplimiento de las condiciones de la solicitud, tales como términos de pago, tiempos de entrega y las respectivas validaciones de técnica o de *security information* según el caso. Posteriormente, el equipo elabora y envía la orden de compra o servicio para formalizar el requerimiento con la entidad seleccionada. Tras la prestación del servicio o la entrega del bien, el área gestiona ante el proveedor la factura correspondiente para su procesamiento y posterior envío al departamento contable, donde se programa el pago respectivo.

Asimismo, el área desarrolla la gestión de viáticos para la movilidad nacional e internacional de los trabajadores. Este procedimiento abarca la coordinación de tiquetes aéreos, el hospedaje, el transporte y otros gastos asociados a los desplazamientos del personal. De igual manera, el área integra recientemente el proceso de cuentas de cobro *contractors* (prestadores de servicio). Bajo este esquema, gestiona y realiza el seguimiento a los cobros presentados por los

prestadores de servicio, garantizando la aprobación necesaria para la generación del pago derivado de la labor realizada por estos terceros.

El equipo se conforma por cuatro integrantes con roles definidos: Analista de compras, *Travel management assistant*, Auxiliar de compras y Aprendiz de compras. Cada integrante asume la responsabilidad de procesos determinados como la gestión de cotizaciones, órdenes de compra y proveedores; la administración de viajes; la creación de proveedores y apoyo a viajes y compras; seguimiento a cuentas de cobro y apoyo a cotizaciones, respectivamente. Aun así, existe un conocimiento compartido sobre la totalidad de las funciones, dado que los procedimientos se entienden como actividades interdependientes y transversales para el cumplimiento de los objetivos del área.

La importancia del área de compras en Sofka radica en ser la unidad estratégica que asegura el abastecimiento de los bienes y servicios requeridos para la operatividad de la organización. Esta gestión permite la continuidad de las funciones empresariales y el alcance de las metas corporativas a través de una administración eficiente de los recursos. El área asume la adquisición de licencias, equipos, consultores tecnológicos y programas informáticos que constituyen el *core* del negocio, garantizando la disponibilidad de los activos tangibles e intangibles necesarios para la prestación del servicio. Además, esta unidad gestiona todos los elementos requeridos para que los espacios de trabajo en Sofka cumplan con los estándares de bienestar para el personal. Desde los insumos básicos hasta la infraestructura de las sedes, el área de compras interviene en la provisión de los recursos que facilitan el desempeño de las labores diarias.

2. Desarrollo del Proceso de Práctica

El desarrollo de las prácticas implica la ejecución de actividades y procedimientos (tanto operativos como estratégicos) que generan valor en el área de compras. El apartado dos detalla las actividades en las que participa la practicante y la manera en que se integra a los distintos flujos de trabajo del área. En primer lugar, se expone de forma detallada el proceso principal asignado al rol, describiendo su evolución en la empresa, los cambios que ha experimentado a lo largo del tiempo, los aspectos positivos y las oportunidades de mejora detectadas. Posteriormente, se caracterizan las actividades en las que tiene participación la practicante y se establece su tipología. Finalmente, de forma cronológica, se narra la experiencia mes a mes, con el propósito de sistematizar el proceso vivido y evidenciar en detalle la dinámica de las practicas, los aprendizajes adquiridos y las vivencias experimentadas durante el mismo.

2.1. Descripción del proceso de tipo estratégico u operativo en el participó como practicante

La gestión de cuentas de cobro de *contractors* (prestadores de servicio) constituye un proceso que ha experimentado cambios en los últimos meses consecuencia de una reestructuración en el área de Compras. En 2025, esta gestión pasa a ser responsabilidad del área de planeación financiera de forma temporal, como respuesta a una reducción de personal en el área de Compras que interrumpe la continuidad del proceso. A mediados del mismo año, el área se reestructura con nuevo personal, procesos renovados y políticas actualizada, lo que propicia la reincorporación del proceso de cuentas de cobro, no obstante, dicha transición no ocurre de manera inmediata. Dado que era necesario un período de adaptación, el proceso se retoma a principios del 2026, momento en el que se vincula un aprendiz de Compras como responsable de esta gestión.

En Sofka, la gestión de cuentas de cobro de *contractors* consiste en la revisión y aprobación de los montos a pagar a los distintos prestadores de servicio vinculados a la organización. El proceso verifica que lo facturado coincida con lo pactado contractualmente, que el periodo de facturación sea el correcto y que el concepto de servicio coincida con el objeto del contrato. En su reorganización, surgen mejoras para el proceso como llevar mejor manejo de qué cuentas son o no aprobadas, en una matriz de Excel y unas carpetas compartidas, para tener mayor control de los pagos que se generan. Así mismo, se pasa a tener mejor comunicación con los prestadores y aprobadores por medio de grupos institucionales en canales formales, lo que permite dar aviso de los cortes de fecha y tener disponible para todos (prestadores, aprobadores y áreas transversales) la misma información para funcionar adecuadamente y no generar reprocesos.

A la fecha, la gestión de cuentas de cobro se encuentra en fase de consolidación dentro del área de Compras, por lo que es un proceso que aún está sujeto a cambios en tiempo y forma. Los mecanismos incorporados establecen una base de control y comunicación, sin embargo, la estandarización de procedimientos y la apropiación por parte de los actores involucrados constituyen aspectos que el proceso aún requiere fortalecer.

2.2. Acciones del practicante

El área en el que se desarrolla las prácticas se encarga de gestionar procesos que contribuyen al adecuado funcionamiento de las operaciones y al logro de los objetivos institucionales desde la adquisición de insumos tangibles o intangibles del

exterior. En este escenario, la practicante se involucra en diversas actividades específicas de índole estratégico, aquellas orientada a definir las metas, políticas y dirigir los recursos de un proceso determinado, y a su vez, de tipo operativas, en las que se ejecutan las acciones necesarias para aplicar esas estrategias y entregar productos o servicios (Torres, 2014). Entendiendo esto, la practicante se unió en flujos de trabajo como la gestión de cuenta de cobro, la compra de bienes y servicios y la gestión de proveedores.

Desde lo operativo, el proceso de gestión de las cuentas de cobro de los prestadores de servicio (*contractors*) inicia cuando los *contractors* suben al sistema interno de la organización (GLPI) su respectiva cuenta de cobro en un formato estandarizado con datos como la fecha, lugar de residencia, nombre, ID (identificación), empresa por la que se encuentra contratado, monto a cobrar, causas del cobro y su respectiva firma. En el GLPI aparece un ticket con el nombre de la persona, el respectivo formato adjuntado y el líder al que le corresponde la aprobación de dicha cuenta de cobro.

La persona responsable de la gestión debe verificar que los datos sean consistentes en tiempo y lugar, y que el monto a cobrar corresponda a los servicios prestados. Si la información presenta errores, se notifica al contratista para que realice las correcciones pertinentes; si, por el contrario, la información es correcta, se procede a contactar al líder del área para su validación. Una vez obtenida la aprobación, las cuentas de cobro se remiten al área contable para su revisión, registro y causación del pago.

En cuanto a la compra de bienes y servicios y la gestión de proveedores, el proceso inicia con la recepción del requerimiento por parte del área usuaria mediante un ticket en GLPI, en el que se especifica el área solicitante, el insumo requerido y si ya se cuenta con una cotización previa. Una vez recibida la solicitud, el área de Compras procede a la búsqueda de proveedores; como mínimo, se deben obtener tres cotizaciones para elaborar un comparativo que permita elevar la decisión al líder del departamento, quien realiza la aprobación final. Posteriormente, se verifica si el proveedor seleccionado ya figura en la base de datos o si, por el contrario, debe ser registrado a través de un formulario en GLPI, con el fin de consolidar sus documentos legales. Finalmente, se genera una orden de compra o de servicio desde el sistema organizacional HELISA, la cual se remite al proveedor para que proceda con el despacho del producto o la prestación del servicio, según corresponda.

Desde el ámbito estratégico, la practicante ha recibido por parte del líder del departamento el encargo de desarrollar un proyecto de implementación de inteligencia artificial en el área de Compras. El objetivo de esta iniciativa es demostrar de qué manera esta tecnología puede optimizar y automatizar diversas

actividades del área, generando ahorros tanto en tiempo como en recursos. El proyecto se lleva a cabo en colaboración con el auxiliar de Compras, y cuenta con un plazo de mes y medio para la presentación de resultados, instancia en la que se expone un informe detallado con las estrategias empleadas y el funcionamiento de la herramienta.

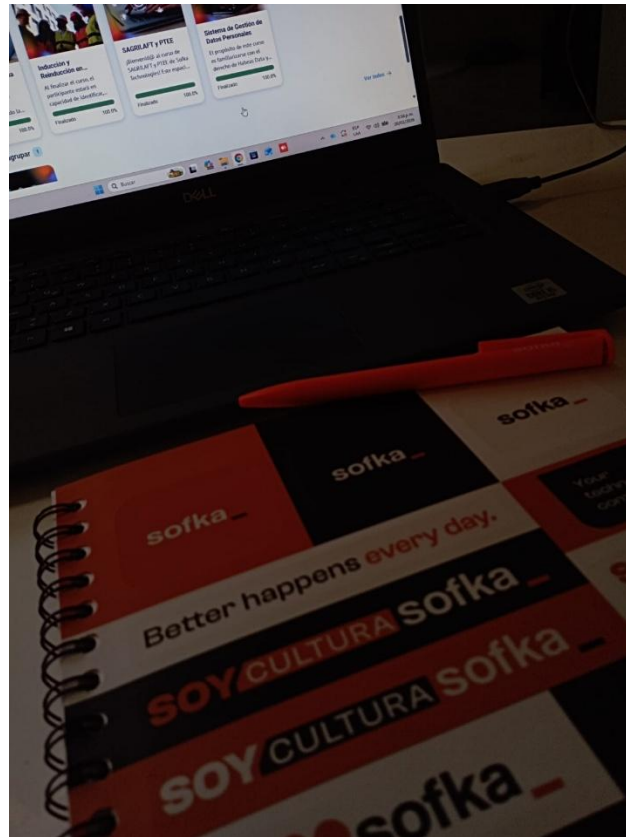
2.3. Actividades desarrolladas durante el proceso de prácticas

Con el propósito de presentar el desarrollo de las prácticas profesionales, en este apartado se detallan de manera cronológica las actividades realizadas durante esta etapa productiva, así como los procesos en los que participó la practicante y las responsabilidades asumidas en su rol. Se evidencia la evolución de las funciones desempeñadas, los aprendizajes obtenidos y la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos en la formación académica, reflejando la contribución de las prácticas no solo en el desarrollo profesional de la aprendiz, sino también al cumplimiento de los objetivos del área.

2.3.1. Actividades desarrolladas durante el primer mes de práctica (18 de febrero-18 de marzo)

Las prácticas iniciaron con un proceso de bienvenida liderado por las áreas de Relaciones laborales, *People* y Administrativo-Financiero-Contable. Este espacio permitió una primera aproximación de la practicante a la cultura organizacional de la empresa, así como a sus instalaciones y al equipo humano que la conforma. Durante los primeros días se llevaron a cabo actividades de *Onboarding* orientadas a familiarizar a la practicante con la estructura organizacional, las dinámicas internas de trabajo, la esencia de Sofka, los espacios y actividades que ofrecen tanto fuera como dentro del horario laboral, entre otras. Sumado a esto, se le entrega su equipo de trabajo junto a un obsequio que incluía una agenda y un lapicero identificados con la imagen corporativa de la empresa.

Figura 1. Obsequio de bienvenida



Fuente. Elaboración propia (2026)

Asimismo, como parte de este proceso, se realizaron cursos obligatorios enfocados a la salud y seguridad en el trabajo, el manejo seguro de la información y al conocimiento de sistemas como SAGRILAF (Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva).

Este momento inicial resultó significativo no solo desde el punto de vista institucional, sino también desde una dimensión relacional, pues implicó construir los primeros vínculos de confianza con el equipo de trabajo y con el entorno del que ahora hace parte.

Figura 2. Cursos corporativos



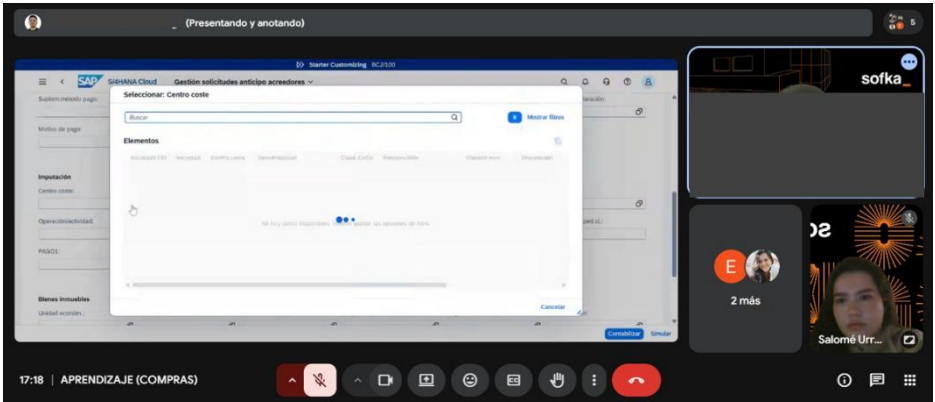
Fuente. Elaboración propia (2026)

Durante el primer mes, una etapa clave fue el empalme con distintos miembros del área de compras. Se generaron espacios donde se recibió una explicación detallada, paso a paso, de los procesos que conforman el flujo de trabajo, especialmente la gestión de cuentas de cobro de *contractors*, proceso principal bajo su responsabilidad. Tanto la analista de contabilidad, el analista de compras y el aprendiz, quien anteriormente llevaba el proceso, brindaron acompañamiento en la explicación de cada etapa y de las responsabilidades que debía tomar, allí se hizo la entrega formal del proceso.

Adicionalmente, la practicante recibió orientación en actividades como la elaboración de cotizaciones, la negociación con proveedores, la generación de órdenes de compra, la solicitud de creación de proveedores y la programación de anticipos de pagos. Estos procesos y procedimientos fueron asumidos de manera progresiva, con el acompañamiento constante de su equipo hasta superar la curva de aprendizaje.

Estas sesiones permitieron comprender que el área de compras no opera de manera aislada, sino en estrecha articulación con todas las áreas de la organización. Asimismo, el acompañamiento de los distintos integrantes del equipo fue vital en la etapa inicial de aprendizaje de la practicante.

Figura 3. Sesiones de empalme



Fuente. Elaboración propia (2026)

Una vez finalizada la etapa de reconocimiento, se dio inicio a la ejecución de las responsabilidades propias del rol como aprendiz. Una de las primeras tareas consistió en la cotización de comedores de exterior y máquinas vending para Casa Sofka Medellín. Esto implicó la identificación de proveedores que se ajustaran a las necesidades del área usuaria (quien solicita el bien o servicio al área de compras), así como la comparación de las propuestas bajo criterios de precio, diseño, garantía y tiempos de entrega. Finalmente, la información fue estructurada de manera que resultara útil para la toma de decisiones por parte del área usuaria y del líder responsable de aprobar la contratación del servicio o la compra.

Figura 4. Cotización comedores

Proveedor	Referencia	Características	Precio
 homecenter SODIMAC corena		Dimensiones de las sillas 50x72,5x90 cm Dimensiones de la mesa 150x90x73,5 cm Material: Madera Polywood, Metal	\$ 1.199.900,00
 ikea		Material: Acacia aciza y acero Mesa extensible Largo mín. mesa: 135 cm Largo máx. mesa: 190 cm Ancho de mesa: 74 cm Altura de mesa: 75 cm	\$ 2.449.990,00
 SOLATTU		Marco de aluminio en color plata cepillado y una superficie en láminas de PVC con apariencia de madera Mesa: 180x90x76	\$ 9.389.000,00
 easy cencosud		Mesa: 130x80x70 cm, Silla: 46x53x87 cm. Sombrilla: 210 cm Acero, poliéster, vidrio	\$ 1.599.900,00

Fuente. Elaboración propia con información de proveedores (2026)

Figura 5. Cotización máquinas vending

PROVEEDOR	OBSERVACIONES	TIPO DE ADQUISICIÓN	PRECIO	NOTA
	Se debe tener una visita con un ejecutivo que pueda analizar si el espacio es adecuado y revisar qué máquina podría ser la adecuada. Pendiente de la llamada del ejecutivo para agendar. Ya se hizo la solicitud	Comodato	N/A	Se está solicitando la visita
	Se solicitan los siguientes datos para crear código de nuevo cliente y luego agendar visita: Fot cc ampliada Cámara de comercio o RUT Recibo de servicio público	Comodato	N/A	Se mandaron los papeles solicitados, se está a la espera de agendar la visita
	Se encargan del del transporte, la instalación, el abastecimiento constante y el soporte técnico. Solo requieren un espacio físico adecuado con una toma eléctrica estándar. Realizan un breve estudio de tráfico de personas para recomendarte el mix de productos ideal. Diagnóstico: Definimos juntos el tipo de máquinas según el número de colaboradores. Subsidio por parte de la empresa para los colaboradores agregando ese plus de importancia al equipo de trabajo. Propuesta Comercial: Te enviamos los modelos de convenio (comodato). Instalación: Programamos la entrega en sus sedes de Medellín y Bogotá.	Comodato	N/A	Se solicitó información
	Recomiendan una opción de 30 referencias con capacidad de 243 productos Medios de pago: monedero, billetero y datáfono "si le van adecuar datáfono éste viene asociado a una telemetria que es propia (ICS 5) con ésta pueden tener opción para QR personalizado, subsidio para empleados a través de la cc o carné, o crédito igualmente a través de la cc, y luego realizar los descuentos por nómina"	Venta	\$19.908.700 monedero \$ 3.974.600 billetero \$6.051.150 telemetria con router (para datáfono) \$3.585.370	Servicio de envío incluido en el área urbana de Medellín Entregan en primer piso Una vez pago el 100% se demora unos 15 días hábiles la entregaSe puede agendar visita para revisar el espacio y resolver dudas

Fuente. Elaboración propia con información de proveedores (2026)

Este mismo procedimiento se realizó para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo de las impresoras de la sede de Medellín. A diferencia de las cotizaciones anteriores, en esta ocasión la practicante participó en más etapas del proceso. Entre sus funciones estuvo generar la solicitud de creación del proveedor seleccionado por el área usuaria, trámite que se realiza a través de la plataforma GLPI mediante el diligenciamiento de un formulario con la información necesaria para su registro.

Posteriormente, la solicitud fue gestionada por el auxiliar de compras, quien se encargó de la comunicación con el proveedor para adquirir la documentación necesaria y formalizar su vinculación. Una vez completado este paso, la practicante asumió la generación de la orden de compra, el envío de la programación de pago al área contable para su causación y, por último, la coordinación con el proveedor para llegar a un acuerdo en el día y hora de la prestación del servicio.

Este proceso evidenció uno de los primeros acercamientos de la teoría a la práctica. Lo aprendido en el aula sobre evaluación de proveedores, criterios de compra, negociación y acuerdos de compra que debieron ser traducidos a formatos, tiempos y lógicas propias de la organización. De este modo, la practicante ante el reto desarrolló habilidades para ajustarse a contextos reales, tomar decisiones informadas y comprender la importancia de la comunicación y articulación entre las distintas áreas en la ejecución de los procesos.

Figura 6. Cotización mantenimiento de impresoras

 VALIDACIÓN PROPUESTAS PARA MANTENIMIENTO IMPRESORAS CASA SOFKA MEDELLÍN GLPI (29897)							
 EL PUNTO DE LA IMPRESORA  EDAYCOPY  NOMBRE							
Requerimiento	Cantidad	Precio Unitario	Sub total [Antes de IVA]	Precio Unitario	Sub total [Antes de IVA]	Precio Unitario	Sub total [Antes de IVA] COP
Mantenimiento impresora HP LaserJet Pro MFP M521dn	1	\$ 276.471	\$ 276.471	\$ 117.647	\$ 117.647	\$ 184.874	\$ 184.874
Mantenimiento impresora EPSON L3210	1	\$ 175.630	\$ 175.630	\$ 117.647	\$ 117.647	\$ 151.261	\$ 151.261
Sub total			\$ 452.101		\$ 235.294		\$ 336.134
IVA 19%			\$ 85.899		\$ 44.706		\$ 63.866
Total Mes			\$ 538.000		\$ 280.000		\$ 400.000
PRESUPUESTO		DIFERENCIA VS PRESUPUESTO		DIFERENCIA VS PRESUPUESTO		DIFERENCIA VS PRESUPUESTO	
Observaciones		Proveedor creado No se tiene crédito Se llevan las impresoras hasta el punto de servicio El mantenimiento es pago de contado El servicio demora de 10 a 12 días		Proveedor no creado Pago por transferencia o efectivo No se tiene crédito El servicio se haría en Casa Sofka		Proveedor no creado Entrega de un día para otro Se recogen en Casa Sofka No se tiene crédito	

Fuente. Elaboración propia con información de proveedores (2026)

Para este primer mes de prácticas, el *Chief Financial Officer* (Líder del departamento Administrativo – Financiero – Contable) asigna a la practicante y al auxiliar de compras un proyecto de implementación de inteligencia artificial (IA) en el área de Compras. Este reto fue con el objetivo de encontrar herramientas que optimizaran los procesos en cotizaciones, análisis, contacto con proveedores, toma de decisiones, entre otras.

Para afrontar este proyecto fue necesario organizar ideas, tiempos y actividades con el equipo. La primera etapa fue analizar los distintos procesos del área, identificar cómo se realizaban y cómo la IA podría apoyar en su automatización. Entre los procesos identificados se encontraron la búsqueda de proveedores, el comparativo de cotizaciones, la búsqueda de documentación e información, la cotización de tiquetes aéreos y el envío constante de correos en la división de viajes el cual podía mejorar.

Como segundo, se debía realizar una investigación de las distintas IAs que podrían funcionar para optimizar procesos en compras, entre ellas se encontraron

Claude y Gemini como agentes de IA generativa, Egixia como agente de búsqueda de proveedores y n8n como plataforma de automatización de flujos de trabajo. Estas aplicaciones fueron probadas y estudiadas con base a las necesidades y restricciones que presentaba el proyecto como que no había un presupuesto y no debían ser difíciles de usar para personas sin conocimientos y estudios en tecnología. Junto con el equipo se realizó una lluvia de ideas de cómo se podía usar la IA para construir herramientas de apoyo eficientes para el área y esto llevo a una serie de pruebas y error hasta obtener como resultado cuatro soluciones óptimas para el proyecto.

La primera solución se trata de un aplicativo en Claude que permite subir cotizaciones en PDF y se encarga de analizar y estructurar la información en un archivo estándar con la imagen corporativa de Sofka. Automáticamente Claude entrega la comparación de proveedor, precio, producto, garantía, tiempo de entrega y criterios adicionales que se requieran, además califica las opciones de 1 a 5, entrega un análisis de las mejores opciones y un apartado de recomendaciones a tener en cuenta que muchas veces pasan por alto en la toma de decisiones.

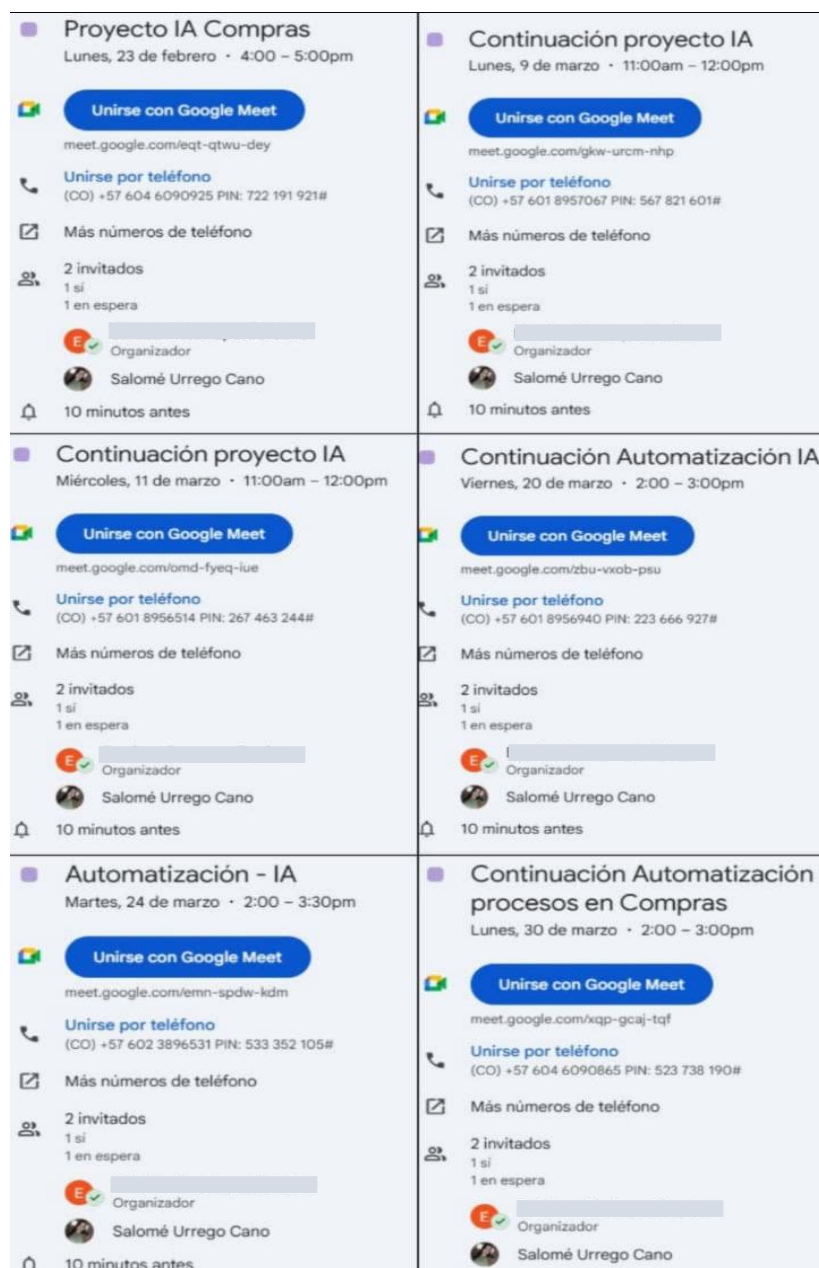
La segunda solución se basa en la búsqueda de proveedores. Claude analiza el mercado y encuentra proveedores calificados según las necesidades de la compra que se vaya a realizar como precio, lugar y producto. Algo muy importante es que estudia la reputación de los proveedores para seleccionar aquellos que sean confiables para la organización. Claude entrega un archivo con un ranking de los proveedores encontrados con su descripción, calificación y link de la página web, además incluye el proveedor recomendado y algunas observaciones a tomar en cuenta a la hora de tomar la decisión.

Otra solución es una gema en Gemini que permite hacer preguntas de lenguaje natural sobre algún contenido que se requiere del Drive corporativo (donde se encuentran todos los documentos del área y departamento) y te responde instantáneamente. Entrega el archivo solicitado y respuestas precisas con referencias directas a los documentos fuente.

Por último, se creó en Claude un aplicativo tipo formulario que procesa la información de tiquetes, fechas, horarios y reservas, y redacta y envía al instante el correo de viaje completo para el colaborador. Entrega un mensaje listo con todos los detalles del itinerario y adjunta los documentos PDF necesarios para que todo salga bien en el viaje.

La asignación de este proyecto puso a la practicante en un lugar de mayor protagonismo dentro del equipo, al tiempo que planteó nuevos retos relacionados con la gestión de proyectos, la comprensión de herramientas tecnológicas aplicadas al contexto organizacional y la necesidad de articular propuestas técnicas con las necesidades reales del área. También generó una reflexión honesta sobre las propias capacidades y los vacíos de formación que sería necesario atender.

Figura 7. Sesiones de trabajo para la creación de herramientas con IA



Fuente. Elaboración propia con información de Google Calendar (2026)

Este primer mes representó una carga moderada de trabajo para la practicante, acorde con su proceso de adaptación y curva de aprendizaje en las dinámicas del área. Durante este tiempo, contó con el acompañamiento de su equipo de trabajo, donde cada integrante le brindó orientación en los procesos de su atribución. Desde el comienzo, se depositó la confianza en la practicante de asumir responsabilidades concretas: la gestión de cuentas de cobro y la coordinación para la adquisición de servicios de mantenimiento de los equipos de oficina, ambas bajo la guía del analista de compras y la analista contable, quienes fueron fundamentales para el desenvolvimiento óptimo del rol como practicante en ambos procesos.

Tabla 1. Resumen de las actividades realizadas en el mes 1 de prácticas

Actividad	Descripción	Observaciones
Proceso de Onboarding	Proceso de bienvenida e integración inicial liderado por las áreas de Relaciones Laborales, People y Administrativo-Financiero. Incluyó el reconocimiento de la cultura organizacional, entrega de herramientas de trabajo y familiarización con las instalaciones y el equipo humano.	Permitió un primer acercamiento efectivo con el ecosistema organizacional de Sofka, facilitando la inmersión en la cultura corporativa y el reconocimiento de los valores institucionales.
Proceso de inducción y capacitación normativa	Realización de cursos obligatorios en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), seguridad de la información y prevención de riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAF).	Facilitó la comprensión y alineación del rol con los marcos legales y de seguridad vigentes, garantizando una ejecución de labores bajo estándares de prevención de riesgos y cumplimiento ético-administrativo.
Empalme y reconocimiento de procesos	Recepción formal y aprendizaje del flujo de trabajo del área, con énfasis en la gestión de cuentas de cobro de <i>contractors</i> . Incluyó capacitación en elaboración de cotizaciones, negociación con proveedores, gestión de órdenes de compra, creación de proveedores y programación de anticipos bajo el acompañamiento de los analistas del área.	Aseguró la transferencia de conocimiento necesario para la continuidad de los procesos, permitiendo la autonomía en la gestión del flujo de trabajo.
Gestión de cotizaciones	Identificación y selección de proveedores para mobiliario de exteriores y máquinas vending. Incluyó el levantamiento de necesidades con el área usuaria, la evaluación comparativa de propuestas bajo criterios técnicos y financieros, y la estructuración de información para la toma de decisiones.	Promovió la optimización de recursos mediante el análisis técnico-económico de ofertas, asegurando que la selección de proveedores corresponda a criterios de eficiencia, calidad y necesidades específicas de la organización.

Gestión integral del ciclo de adquisición de servicios	Ejecución del proceso administrativo para el mantenimiento preventivo de equipos de oficina. Incluyó la creación de proveedores en el sistema, generación de órdenes de compra, la gestión de programación de pagos ante el área contable y la coordinación logística con el proveedor para la prestación del servicio.	Representó la oportunidad de asumir la responsabilidad única del proceso de principio a fin, comprendiendo el flujo del mismo y las fases clave para su efectiva ejecución.
Implementación de Inteligencia Artificial en el Área de Compras	Diagnóstico de procesos operativos del área y diseño de soluciones basadas en IA generativa. Desarrollo de herramientas para la extracción de datos de cotizaciones en PDF, análisis comparativo de oferta bajo criterios corporativos, búsqueda avanzada de proveedores, automatización de correos y búsqueda de información instantánea en documentación.	Representó una oportunidad de alinear los conocimientos teóricos con la puesta en práctica en el área en términos de investigación, análisis y diseño de soluciones aplicadas al área de Compras.

Fuente. Elaboración propia (2026)

El inicio de las prácticas profesionales constituyó un periodo de inmersión estratégica, el cual permitió la comprensión de las dinámicas organizacionales de Sofka Technologies, en especial del área de Compras. Esta etapa facilitó la transición de lo teórico a lo práctico, logrando obtener una definición clara del rol de la practicante dentro de la cadena de valor de la organización.

A través de la ejecución de los procesos mencionados, se fortaleció la capacidad de análisis para una toma de decisiones informada y eficiente. Asimismo, estar a cargo de un reto como la implementación de soluciones basadas en Inteligencia Artificial, representó una oportunidad de alta complejidad. Este hito permitió materializar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la Facultad de Administración, demostrando capacidad de adaptación y autogestión en un entorno empresarial.

2.3.2. Desarrollo del proceso de prácticas – segundo mes (19 de marzo-18 de abril)

Este segundo mes estuvo marcado por el inicio del periodo de gestión de cuentas de cobro para prestadores de servicio, principal responsabilidad de la practicante. A través de GLPI, los *contractors* cargaron sus cuentas por honorarios; estos casos fueron asignados a la responsable para su revisión, verificando que la información fuera correcta para la causación y que el líder aprobara sin

inconvenientes. Una vez aprobadas, se crearon las carpetas compartidas correspondientes para que el área de contabilidad revisara y remitiera a tesorería para efectuar el pago. En total, durante este mes se gestionaron en 85 cuentas.

A lo largo del proceso, la practicante generó estrategias para lograr que los prestadores enviaran el documento en los tiempos establecidos. Partiendo de que la comunicación es muy importante, hizo seguimiento a través de Gmail Chat mediante comunicados breves y de tono cercano, que recordaban las fechas límite y las implicaciones de no cumplirlas. Esta aproximación buscaba generar mayor receptividad por parte de los destinatarios. Sumado a esto, mantuvo acompañamiento junto con la analista contable y la líder de tesorería, quienes tenían información de primera mano, hacia los prestadores nuevos o aquellos con dudas sobre el proceso.

A su vez, diseñó una herramienta en Excel para estructurar y centralizar la información de los prestadores. La matriz sistematiza los siguientes campos: número de caso en GLPI, fecha de carga del caso, fecha de solicitud de aprobación, estado del caso (en proceso, cerrado), nombre del *contractor*, ID, filial por la que está contratado, nombre del líder, monto de honorarios y observaciones. Esta estructura permitió llevar un control efectivo de cada caso y consolidar información de referencia para futuras gestiones.

Figura 8. Matriz Seguimiento *Contractors*

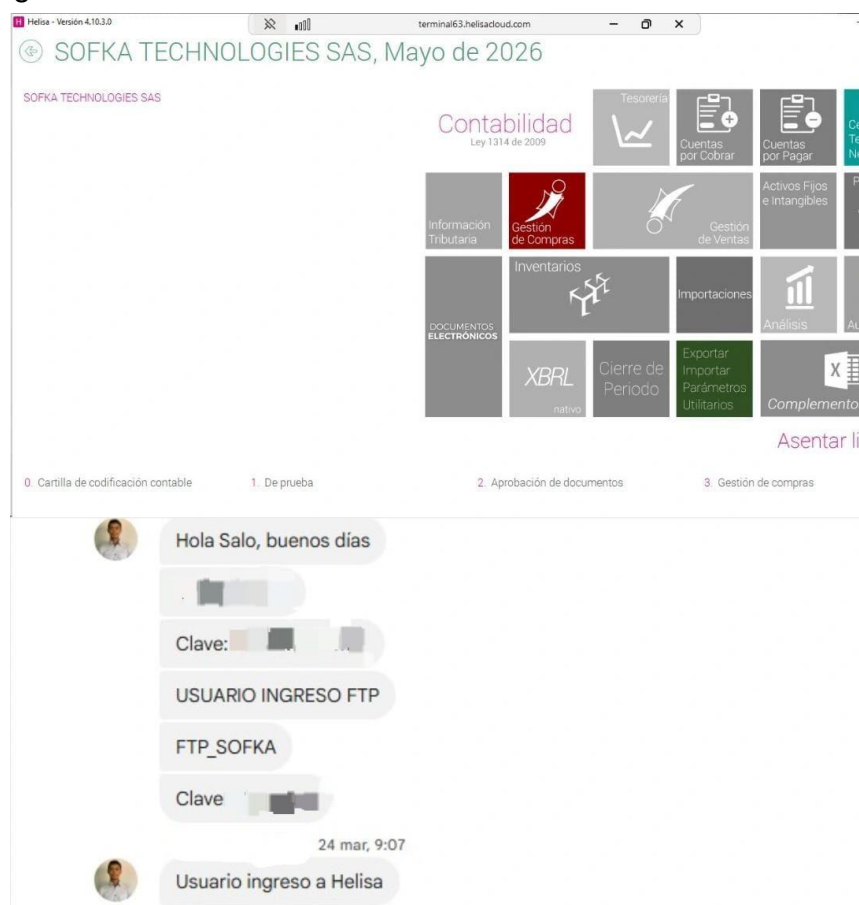
	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	GLPI	ECHA INICI	HA SOLICI	NOTA	ESTADO	PAÍS	SOLICITANTE	ID	CONTRATO	LIDER	MONEDA	MONTO
2	31646	14/4/2026	16/4/2026	De pago	Cerrado	Ecuador	R		Sofka Ecuador		USD	\$:
3	31815	17/4/2026	17/4/2026	De pago	Cerrado	Colombia			Sofka Colombia		COP	\$ 11.
4	31601	14/4/2026	15/4/2026	De pago	Cerrado	Perú			Sofka Ecuador		USD	\$:
5	31781	17/4/2026	17/4/2026	De pago	Cerrado	Panamá			EFOI		USD	\$:
6	31755	16/4/2026	17/4/2026	De pago	Cerrado	Panamá			EFOI		USD	\$:
7	31687	15/4/2026	16/4/2026	De pago	Cerrado	México			Sofka Colombia		USD	\$:
8		15/4/2026	17/4/2026	De pago	Cerrado	Perú			Sofka Ecuador		USD	\$:
9	31762	17/4/2026	17/4/2026	De pago	Cerrado	Panamá			EFOI		USD	\$:
10	31833	17/4/2026	20/4/2026	De pago	Cerrado	Guatemala			EFOI		USD	\$:
11	31552	13/4/2026	15/4/2026	De pago	Cerrado	Ecuador			Sofka Ecuador		USD	\$:
12	31783	17/4/2026	17/4/2026	De pago	Cerrado	México			Sofka Ecuador		USD	\$:
13	31648	14/4/2026	16/4/2026	De pago	Cerrado	Uruguay			ODILANT		USD	\$:
14	31689	16/4/2026	16/4/2026	De pago	Cerrado	Perú			Sofka Ecuador		USD	\$:
15	31598	14/4/2026	15/4/2026	De pago	Cerrado	Perú			Sofka Ecuador		USD	\$:
16	31744	17/4/2026	17/4/2026	De pago	Cerrado	Brasil			Sofka Ecuador		USD	\$:
17	31643	14/4/2026	16/4/2026	De pago	Cerrado	Colombia			Sofka Colombia		COP	\$ 1.6
18	31683	15/4/2026	16/4/2026	De pago	Cerrado	Perú			EFOI		USD	\$:
19	31691	16/4/2026	16/4/2026	De pago	Cerrado	Panamá			EFOI		USD	\$ 1

Fuente. Elaboración propia (2026)

Una parte fundamental para el desarrollo del rol dentro de la organización son las herramientas que esta brinda a los trabajadores para la integración de flujos de trabajo. En este marco, durante el segundo mes la practicante recibió las credenciales de acceso al *Enterprise Resource Planning* (ERP) corporativo HELISA. Con este sistema, y acompañada por su equipo, comenzó a generar órdenes de compra y órdenes de servicio hasta consolidar su curva de aprendizaje y poder hacer una gestión autónoma.

Para este proceso fue necesario comprender términos clave como Centro de Costos (CECO), que permite agrupar los costos por distintas unidades, áreas, proyectos y filiales; el concepto contable, utilizado para asignar los costos y gastos a servicios o productos específicos; y los distintos tipos de IVA o Retefuente aplicados según lo solicitado. El manejo correcto de estas variables es fundamental para que, al momento de la verificación contable, no existan discrepancias entre la orden generada y la factura electrónica emitida por el proveedor.

Figura 9. ERP HELISA

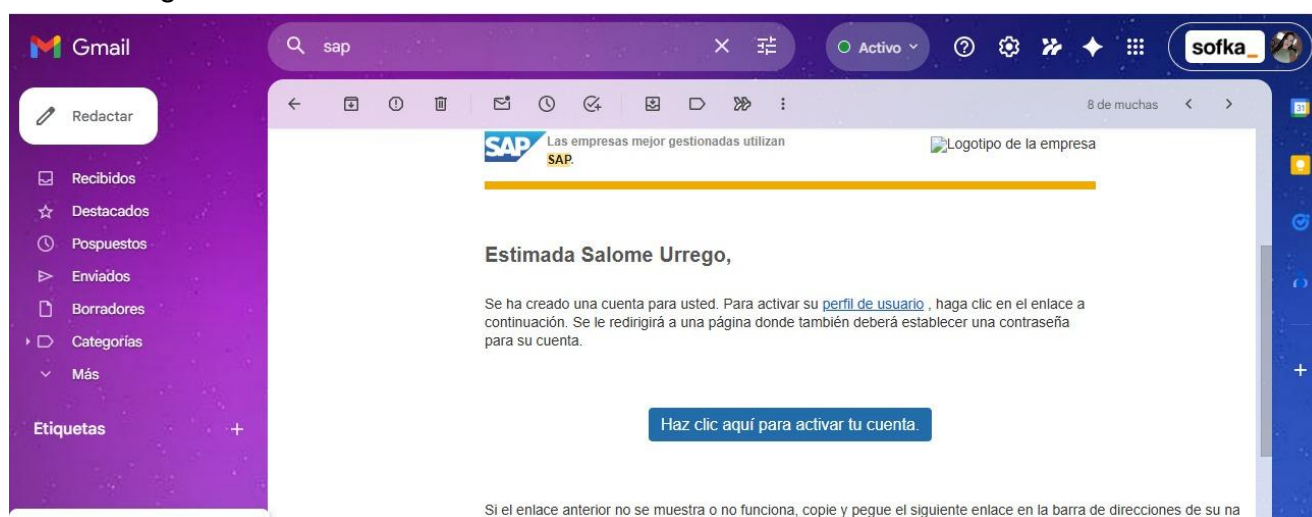


Fuente. Elaboración propia (2026)

Para este tiempo, Sofka llevaba un proceso avanzado de transición del ERP HELISA a SAP, apoyado en un plan piloto con el área de Compras. Cuando la practicante ingresó a la organización, la fase de pruebas (fase test) ya contaba con un grado de desarrollo considerable. No obstante, recibió las credenciales de SAP y comenzó su etapa de inducción a este ERP, acompañada tanto por su equipo como por el equipo de consultores de SAP, esto con el propósito de familiarizarse con el sistema antes de comenzar, semanas más tarde, sus propias pruebas en la fase test bajo la guía del analista de compras.

Dentro de esta fase inicial, la practicante tuvo un acercamiento a los conceptos y aplicativos claves de la herramienta como la nueva terminología, distinta a la de HELISA, los roles que le serían asignados y el flujo de los procesos que se llevarían a cabo en integración con las demás áreas.

Figura 10. Fase inicial SAP



Fuente. Elaboración propia (2026)

En este segundo mes, la practicante recibió la responsabilidad de realizar sus primeras cotizaciones internacionales, lo que representaba un reto mayor en términos de comunicación. El área de *Marketing* (área usuaria) planeó un evento para clientes en Guatemala, para el cual requerían distintos *souvenirs*. La requisición fue cargada a GLPI solicitando cotizar 100 bolígrafos y 50 cargadores inalámbricos brandeados con la imagen de Sofka.

Para iniciar el proceso, la practicante utilizó la herramienta diseñada con IA para la búsqueda de proveedores en Guatemala y contactó a las distintas empresas solicitando precios, tiempos de entrega, costos de envío e información adicional que se considerara necesaria para la compra. Sin embargo, el proceso no se pudo completarse por temas de tiempo que el área usuaria no había contemplado: una

semana para cotización, hasta dos semanas para la creación del proveedor en el sistema y una semana adicional para la entrega. La practicante, junto con el analista de compras y el equipo de marketing, buscó llegar a un acuerdo con los proveedores para tener los productos disponibles antes del evento.

Al obtener un acuerdo preliminar, surgió una situación de mayor complejidad, el proveedor seleccionado debía facturar a la filial de México (EFOI), condición que ninguno de los candidatos tenía la posibilidad de cumplir. Ante esta situación, el equipo tomó la decisión de desistir del caso y darlo por terminado.

Figura 11. Comparativo Souvenirs Guatemala.

BOLÍGRAFO						
	Cantidad	Descripción	Prezio Unidad	Total	GDP	Observaciones
3	50	POWER BANK IKTRON Descripción: Batería auxiliar para smartphone, capacidad 5,000 mAh. Contiene 1 puerto de entrada tipo C, compatible para carga de dispositivos y recarga de la batería y 1 puerto de salida USB para carga de dispositivos. Adicional 1 cable integrado tipo C. Incluye lámpara con luz LED, display indicador de carga, cable con conector tipo C. COLOR BLANCO NO DISPONIBLES, TÉCNICA DE IMPRESIÓN: UV DTF, 1 LOGO, 1 POSICIÓN.	Q 78,34	Q3.917,00	\$ 1.889.639,14	1) Garantía: 30 días después de recibir el producto por defectos de fábrica. 2) Tiempo de entrega: A partir de artes finales y Orden de Compra autorizada. 3) Forma de pago: A convenir entre ambas partes. 4) Cancelaciones: Si el pedido es cancelado cuando el producto ya está en producción, se aplicará una penalización monetaria definida por Gerencia. 5) Entregas: En pedidos pequeños o municipios fuera de la Ciudad de Guatemala se cobrará servicio de entrega. Entregas sin costo dentro de la Ciudad de Guatemala. 6) Entrega de 8 a 10 días hábiles.
4	100	ORIGO Bolígrafo ecológico de diseño minimalista, con cuerpo en acabado mate y detalles en bambú natural. Medida del producto: 12 cm. TÉCNICA DE IMPRESIÓN: LASER, 1 LOGO, 1 POSICIÓN, 1 TINTA.	Q 8,85	Q 885,00	\$ 426.941,70	
5	100	Alum Bolígrafo de aluminio de acción de empuje. Medida del producto: 13.6 x 1 cms. COLOR NEGRO. TÉCNICA DE IMPRESIÓN: UV DTF, 1 LOGO, 1 POSICIÓN.	Q 7,46	Q 746,00	\$ 359.885,32	
6	100	Amazon Bolígrafo de plástico con acabado soft touch. Medida del producto: 14.5 x 1 cm. TÉCNICA DE IMPRESIÓN: UV DTF, 1 LOGO, 1 POSICIÓN.	Q 5,36	Q 536,00	\$ 258.577,12	
7	100	BOLÍGRAFO FURU Descripción: Bolígrafo con terminado tipo rubber. Mecanismo pulsador y botón de madera. INFORMACIÓN BÁSICA CATEGORÍA: BOLÍGRAFOS METÁLICOS MATERIAL: Aluminio / Madera TAMAÑO: 1 x 14.2 cm CAPACIDAD: COLOR DE TINTA: Negra 1 sola impresión en laser	Q 11,60	Q1.160,00	\$ 559.607,20	Trabajamos con un 50% de anticipo y 50% previo a entrega. No contra entrega Adjunto nos envía su logo en FORMATO EDITABLE confirmado esto el tiempo de entrega es de 10 DIAS HÁBILES los depósitos deben de ser directos si son de otro banco hay que esperar compensación para ingresar o entregar el pedido, el envío corre por cuenta del cliente. Nuestro inventario está en constante movimiento. Envío corre por cuenta del cliente Puede venir por su pedido a nuestra oficina Municipios de Guatemala Y Departamentos por medio de Guatex usted paga al recibir costo del envío por medio de Forza usted nos deposita los 30.00 por paquete tarifa especial que ellos tienen para nosotros con
8	100	BOLÍGRAFO ZIA Descripción: Bolígrafo con luz LED. Al grabar y girar, el logotipo se ilumina. Mecanismo twist. Incluye estuche. INFORMACIÓN BÁSICA CATEGORÍA: BOLÍGRAFOS FUNCIONES MATERIAL: Aluminio TAMAÑO: 1.2 x 14.4 cm CAPACIDAD: COLOR DE TINTA: Negra Con una sola impresión laser	Q 24,50	Q2.450,00	\$ 1.181.929,00	
9	100	BOLÍGRAFO PISATI Descripción: Bolígrafo con terminado tipo rubber y touch screen. Mecanismo pulsador. Botón, clip y punta en color metalizado al tono. INFORMACIÓN BÁSICA CATEGORÍA: BOLÍGRAFOS FUNCIONES MATERIAL: Plástico TAMAÑO: 1.3 x 14.4 cm	Q 10,60	Q1.060,00	\$ 511.365,20	

Fuente. Elaboración propia (2026)

Durante este periodo, la carga laboral de la practicante aumentó de manera proporcional a su tiempo de aprendizaje, incorporando nuevos procesos y

responsabilidades. El acompañamiento de su equipo y de las demás áreas continuó siendo fundamental en el desarrollo de su rol. Exploró procesos de mayor complejidad, control y análisis, y enfrentó situaciones que evidenciaron que los resultados no siempre se ajustan a lo planeado y que existe margen permanente para la mejora.

Tabla 2. Resumen de las actividades realizadas en el mes 2 de prácticas.

Actividad	Descripción	Observaciones
Gestión de cuentas de cobro	Administración integral del proceso de cobro para 85 prestadores de servicio a través de la plataforma GLPI. Incluyó verificación de información y documentos, coordinación con líderes aprobadores y gestión documental con contabilidad y tesorería. Además, incluyó el diseño de una herramienta de control en Excel para la sistematización y trazabilidad el tiempo real del estado de cada una.	Requirió alto nivel de organización y responsabilidad en el manejo de grandes volúmenes de información. La creación de la matriz permitió una trazabilidad del 100%.
Inducción ERP HELISA	Adquisición de competencias para el manejo del ERP corporativo, enfocado en la creación de órdenes de compra y de servicio. Incluyó la aplicación de términos como conceptos contables, CECOs y la correcta parametrización de impuestos (IVA y Retefuente).	Representó la oportunidad de adquirir dominio técnico de ERPs corporativos.
Fase inicial ERP SAP	Inmersión en el nuevo ERP corporativo SAP para el reconocimiento de roles y flujos de trabajo. Se realizaron sesiones de familiarización con la herramienta y ejecución de pruebas para validar procesos e integración con las demás áreas de la organización.	Representó la capacidad de adaptación ante el cambio en la organización. La fase inicial permitió la familiarización del rol con las funcionalidades del sistema.
Cotización souvenirs Guatemala	Búsqueda y negociación con proveedores extranjeros para la adquisición de souvenirs corporativos. Incluyó la identificación de proveedores, análisis de tiempos y logística de envío.	Permitió identificar restricciones en la cadena de suministro y en los acuerdos de facturación internacional, fundamentando la toma de decisiones basada en riesgos.

Fuente. Elaboración propia (2026)

Este segundo mes representó una etapa de consolidación de la practicante dentro de los procesos del área. Asumir por primera vez la gestión de cuentas de cobro como una responsabilidad propia incentivó a identificar oportunidades de mejora que permitieran hacer el proceso más eficiente mediante el uso de herramientas que hoy facilitan las mesas de trabajo como *Google Workspace*, así surgió la iniciativa de fortalecer aspectos como la trazabilidad de la información, la eficiencia en el manejo de los datos y su transformación en información de valor.

Lo anterior contribuyó al desarrollo de competencias relacionadas a la gestión y optimización de procesos.

De igual manera, adquirir conocimientos en el manejo de dos sistemas ERP propició el desarrollo de la adaptabilidad tecnológica. Interactuar con estas plataformas permitió fortalecer habilidades relacionadas con el dominio de flujos de trabajo, la gestión de la información y la comprensión de los procesos empresariales soportados por sistemas de planificación de recursos. A su vez, la transición de un ERP a otro brindó la posibilidad de comparar metodologías de registro, control y administración de la información.

Otro aprendizaje significativo fue comprender que, aunque un proceso se ejecute dentro de las políticas establecidas, existen factores externos que pueden influir en el resultado final y en la toma de decisiones; reconocer que los procesos dependen de múltiples actores dentro de una cadena de valor, donde el cumplimiento de los objetivos no recae únicamente en el desempeño individual sino en la coordinación oportuna y eficiente hasta obtener el producto o servicio final.

2.3.3. Desarrollo del proceso de prácticas – tercer mes (19 de abril-18 de mayo)

Durante el tercer mes de la práctica profesional, la practicante inició las pruebas integrales correspondientes a la fase de test de SAP. Junto con el equipo de compras y los consultores encargados de la capacitación en el nuevo ERP, se llevaron a cabo reuniones diarias para definir procesos, proponer mejoras y asignar roles y permisos dentro del sistema. El ajuste de SAP a las necesidades del equipo de compras se realizó mediante un proceso iterativo de prueba y error, lo que permitió a la practicante profundizar sus conocimientos técnicos sobre la herramienta.

Adicionalmente, el líder inmediato programó sesiones de capacitación para la aprendiz centradas en la generación de órdenes de compra en SAP, con ejercicios sobre casos reales previamente gestionados. Este entrenamiento resultó determinante para la posterior transición a la fase productiva, iniciada semanas más tarde, en la que se ejecutaron operaciones reales dentro del entorno en vivo del sistema.

Figura 12. Espacio para pruebas integrales SAP

my434869.s4hana.cloud.sap/ui#PurchaseOrder-manage&/C_PurchaseOrderTP(PurchaseOrder=,DraftUUID=guid'fa163eef-73e7-1fd1-8cea-be8b55f3c0d2',IsActiveEntit...

Aplicaciones

Todos los marcadores

Test F9Z100

sofka S/4HANA Cloud Posición de orden de compra

Pedido / 20

Información general Asignación de cuentas Dirección de entrega Flujo de proceso Entrega Incoterms Objetos de referencia

Información general

Tipo de posición: Estándar

Cantidad de orden: 1,000 UP

Centro: SOFKA COL (4801)

Material: TIQUETES (AEREOS/TERRESTRES) I...

Precio neto pedido: 0 COP

Tipo de imputación: Centro de coste (K)

Texto breve: TIQUETES (AEREOS/TERRESTRES) INT.

Unidad precio: 1 UP

Valor neto de orden: 0 COP

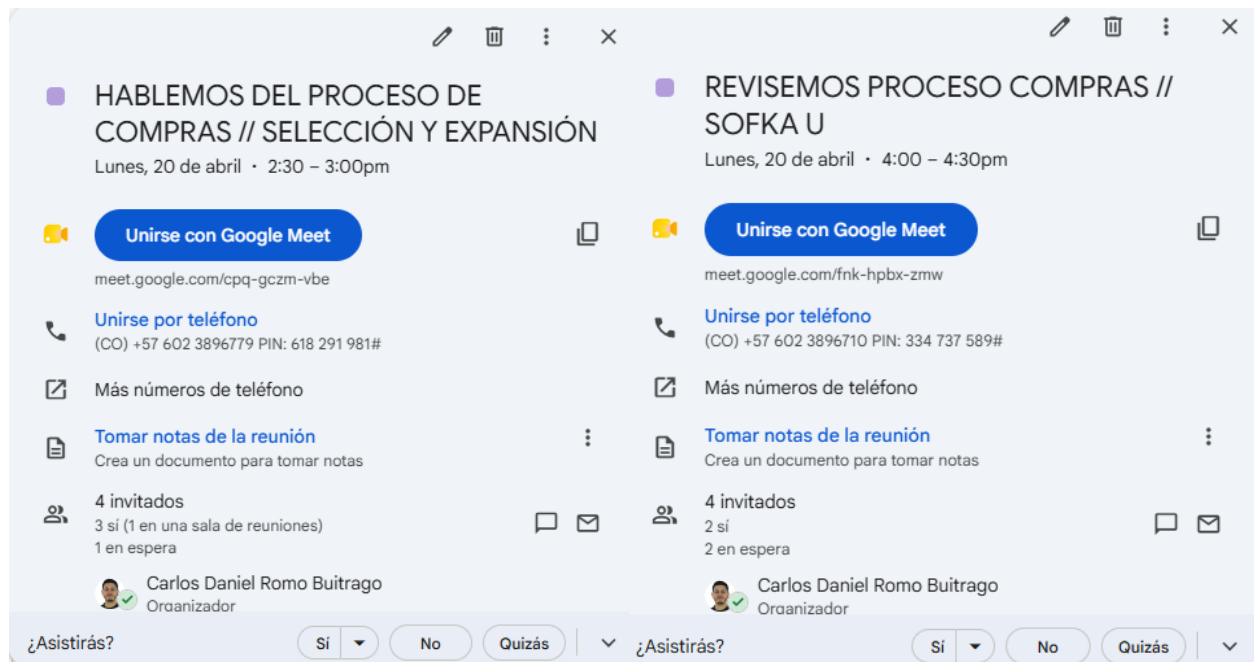
Se ha actualizado el borrador Aplicar

Fuente. Elaboración propia (2026)

Durante el primer semestre, en un proceso de seguimiento a las operaciones del área, el analista de compras identificó que dos áreas de la organización no estaban alineadas con el procedimiento establecido para la gestión de compras. Esto generó inconsistencias en el flujo de información, duplicidad de actividades y retrasos en la ejecución de algunos requerimientos. Como respuesta, el analista de compras, con el apoyo de la practicante, organizó sesiones de trabajo con cada una de estas áreas. En ellas se explicó el flujo correcto del proceso de compras, se aclararon las responsabilidades de cada parte y se definió el alcance de intervención tanto de las áreas usuarias como del área de compras. El propósito fue establecer límites claros de participación y mejorar la coordinación entre los equipos.

Estos encuentros también se aprovecharon para dar seguimiento a los procesos de compra que se encontraban abiertos: se revisó el estado de cada caso, se identificaron los pasos necesarios para darles continuidad y se plantearon mejoras orientadas a agilizar los tiempos de respuesta y lograr un cierre oportuno.

Figura 13. Espacio para alineación del proceso de compras

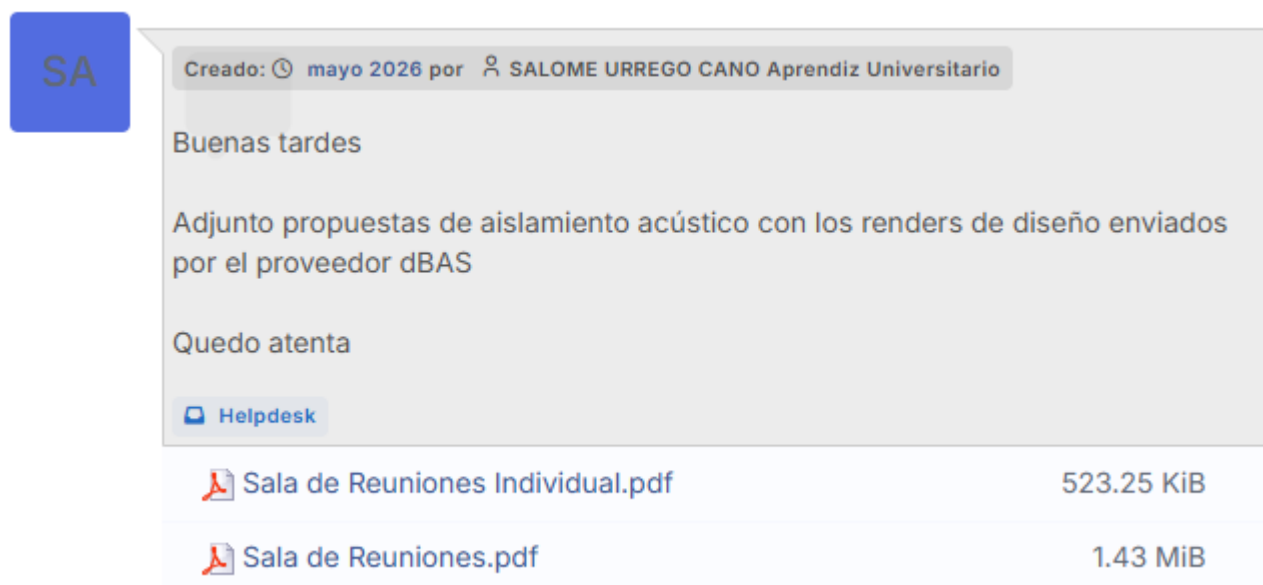


Fuente. Elaboración propia (2026)

A la practicante se le asignó un caso en estado de espera desde febrero, sobre el cual aún no se había adelantado un proceso considerable. La tarea consistía en cotizar, con tres proveedores en Quito, Ecuador, un trabajo de insonorización acústica para una de las salas de juntas de Casa Sofka Ecuador. Por la complejidad de identificar proveedores en otro país, la practicante apoyó la búsqueda inicial con las herramientas de inteligencia artificial generadas anteriormente. Con las opciones calificadas, dio inicio a la etapa de contacto y cotización de los servicios requeridos. Después de varias conversaciones y visitas técnicas en el sitio del trabajo, obtuvo las ofertas de cada proveedor e inició la etapa de comparación y análisis, decidiendo cuál opción convenía más en términos de precio, tiempo y servicio.

Al final, aunque toda la gestión de compra se realizó de manera oportuna, esta no se concretó, el área usuaria dio prioridad a otros casos y procesos, por lo que este se dio por terminado con la posibilidad de retomarlo más adelante. Como ventaja, ya se cuenta con los proveedores identificados, las revisiones técnicas realizadas y las ofertas obtenidas.

Figura 14. Seguimiento cotización de insonorización Casa Sofka Ecuador



Fuente. Elaboración propia (2026)

En Sofka, cada tres meses se realiza una integración de todo el equipo CET (*Corporate Enablement Team*), que reúne a las áreas de compras, planeación financiera, contabilidad, administrativa y TI. En marzo la temática fue una noche de juegos. La dinámica consiste en que los integrantes del equipo que se encuentran fuera de la ciudad (a excepción de quienes tienen contrato de trabajo remoto) viajen a Medellín para compartir las actividades planeadas para la ocasión. Hubo juegos como rana, Jenga, UNO, cartas y rompecabezas, con música de fondo y un asado compartido entre todos. Fue un espacio que permitió conocer nuevas personas, entablar conversaciones distintas a las del ámbito laboral y compartir un ambiente de diversión, necesario después de la carga de trabajo de la semana.

Figura 15. Integración equipo CET



Fuente. Elaboración propia (20260029)

En este tiempo la practicante tuvo la oportunidad de ampliar su participación en procesos clave del área de compras, ya no solo realizando acompañamiento sino ejecutando gestiones con mayor autonomía y responsabilidad. El trabajo conjunto con el analista de compras, los consultores del ERP y otras áreas de la organización fue necesario para consolidar su comprensión del proceso completo, desde la configuración del sistema hasta el cierre de casos con proveedores externos. Esta etapa también dejó en evidencia que no todas las actividades llegan a concretarse como se planea, y que factores externos al proceso de compras pueden condicionar su resultado final.

Tabla 3. Resumen de las actividades realizadas en el mes 3 de prácticas

Actividad	Descripción	Observaciones
Inserción a ambiente test en SAP	Reuniones diarias con el equipo de compras y consultores para definir roles, procesos y capacitarse en la generación de órdenes de compra para posteriormente implementar en ambiente productivo.	Representó la capacidad de adaptación ante el cambio en la organización. La fase test permitió la consolidación de los conocimientos adquiridos por los consultores, puestos en práctica a modo de simulación.
Alineación proceso de compras con áreas usuarias	Identificación de oportunidades de mejora entre las áreas usuarias con los procedimientos de compras mediante la generación de sesiones de trabajo lideradas por el analista de compras con apoyo de la practicante para socializar el flujo correcto y definir alcances	Permitió identificar aplicación de medidas en primera instancia para seguimiento, alineación y mejoras en los flujos de trabajo.
Cotización servicio de insonorización sala de juntas Ecuador	Búsqueda de proveedores en Ecuador con manejo en contacto, visitas técnicas y cotizaciones para luego comparar y analizar en términos de precio, tiempo y servicio la mejor opción.	Representó un reto en la búsqueda de proveedores especializados con un mayor alcance geográfico en la búsqueda, permitiendo así la búsqueda e implementación de estrategias de gestión, búsqueda y comunicación.
Integración equipo CET	Noche de juegos (rana, jenga, UNO, cartas, rompecabezas), acompañada de música y comida para el equipo como parte de la integración trimestral.	Ayudó a generar más confianza hacia los compañeros lo que fortaleció el trabajo en equipo.

Fuente. Elaboración propia (2026)

En esta etapa intermedia del desarrollo de las prácticas se constituyeron aprendizajes importantes en el ámbito organizacional como comprender la importancia de la adaptación al cambio, específicamente cuando este involucra transiciones tecnológicas como la implementación de un nuevo ERP. La participación en la fase *test* permitió evidenciar que el éxito en este tipo de proyectos no depende únicamente de adquirir la herramienta, sino también de una gestión del cambio estructurada que facilite la apropiación y autonomía por parte de los trabajadores hacia el sistema y favorezca su participación dentro de la organización.

Asimismo, se reconoció la importancia de generar espacios y distintas estrategias de diálogo y articulación entre las áreas como ruta para resolver

oportunamente las situaciones que se generan a causa de la cotidianidad, evitando quiebres en la información que puedan derivar en omisión de políticas, procesos o lineamientos del área o de la organización.

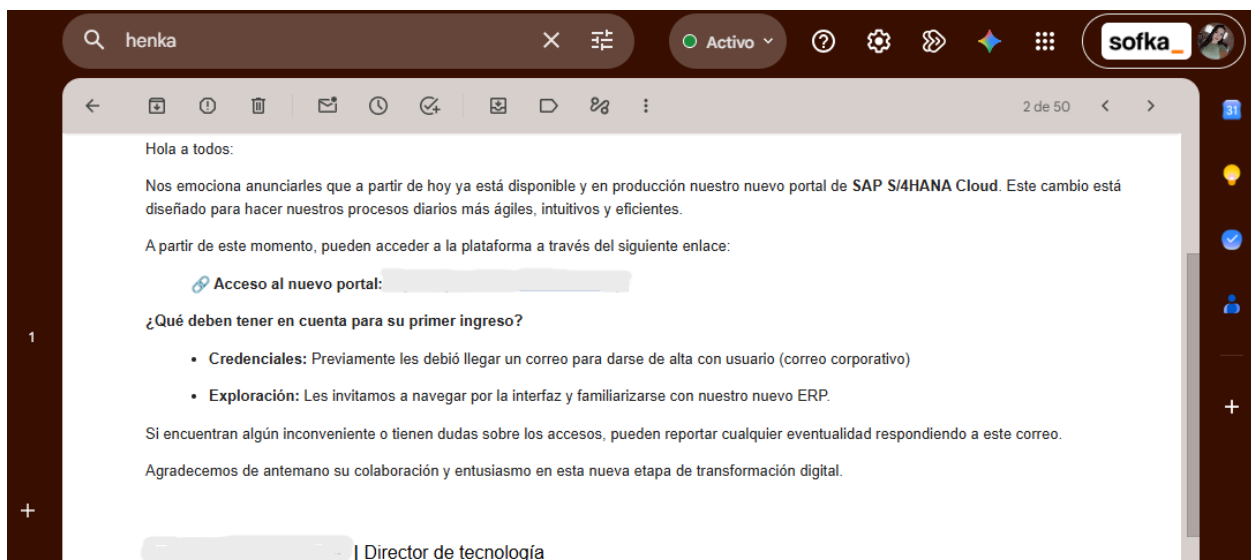
Finalmente, participar en actividades como la integración, permitió comprender el valor que generan estos espacios en el bienestar de los trabajadores, al brindar espacios diferentes al entorno laboral que fortalecen las relaciones interpersonales, favorecen el desarrollo de la dimensión social y aportan al fortalecimiento de la cultura mediante la construcción de identidad organizacional en el Sofkiano (término para nombrar al trabajador de Sofka).

2.3.4. Desarrollo del proceso de prácticas – cuarto mes (19 de mayo-18 de junio)

Para el inicio de este cuarto mes, se dio paso a la fase productiva de SAP, en el marco del proyecto HENKA (expresión japonesa que significa cambio o transformación), como fue nombrado por el equipo de Gestión del cambio encargado de la estrategia diseñada para acompañar la implementación del nuevo ERP. Como ocurre en el inicio de cualquier implementación de un proyecto, esta etapa presentó retos propios del proceso de transición. No obstante, se contaba con una ruta de soporte definida y estructurada con un conjunto de herramientas desarrolladas para facilitar la adaptación de los trabajadores y la resolución oportuna de las dificultades que se pudieran presentar durante la operación.

Teniendo en cuenta esto, el equipo de Gestión del cambio desarrolló diferentes estrategias para apoyar a los usuarios en el uso del sistema. Entre ellas *Joule* y *NotebookLM*, ambas son herramientas de inteligencia artificial que permiten consultar información sobre procesos, transacciones, funcionalidades del ERP, rutas de soporte, identificar a las personas responsables de cada proceso y acceder a información sobre flujos de trabajo dentro de SAP. Esto contribuyó a generar un entorno de mayor confianza y autonomía tanto para la practicante como para los demás trabajadores durante el inicio de la fase productiva.

Figura 16. Inicio fase productiva SAP



Fuente. Elaboración propia (2026)

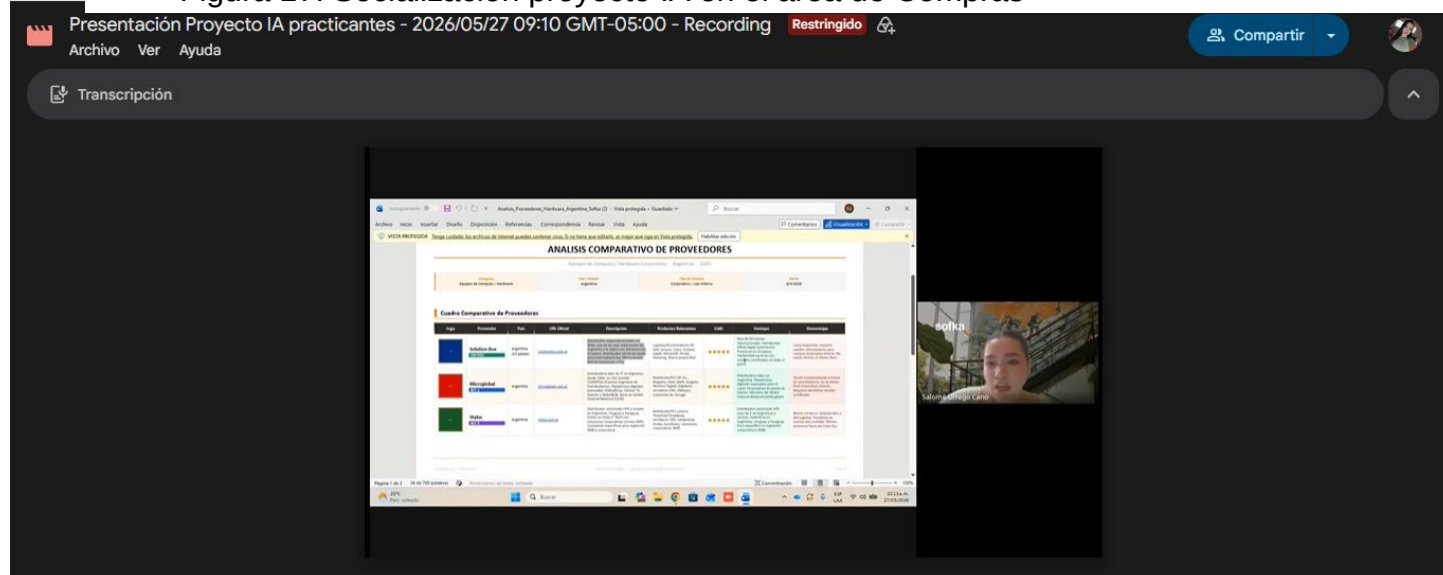
Este mes también representó la oportunidad de presentar, junto al auxiliar de compras, el proyecto de inteligencia artificial en el que se había trabajado al iniciar las prácticas. La socialización se hizo en un espacio compartido entre el área de Compras y el área de Planeación financiera ya que la practicante de esta última también expondría el proyecto desarrollado durante su proceso de práctica. La sesión fu convocada por el *Chief Financial Officer* (CFO), quien designó como tiempo máximo, una hora para cada presentación y abarcar oportunidades de mejora identificadas, metodología empleada y los resultados obtenidos.

Al concluir la socialización, el CFO y los líderes de las áreas involucradas realizaron *Feedback* en la que destacaron oportunidades de mejora y aspectos positivos del proyecto. Entre las recomendaciones que destacaron para la practicante está la importancia de respaldar las propuestas con indicadores y datos de mayor precisión, así como profundizar en la comprensión de las perspectivas de los usuarios que serían impactados por las soluciones basadas en IA. Por otro lado, se resaltó el valor agregado que estas herramientas representan para los procesos del área, no solo por la optimización de las actividades sino también por la manera en que facilitan el flujo de información y su interpretación por parte de los usuarios, favoreciendo una toma de decisiones más ágil y oportuna.

En general, el proyecto recibió una retroalimentación muy positiva, los líderes reconocieron su potencial para generar mejoras en los procesos organizacionales. Como resultado de esta acogida, el CFO manifestó su interés en socializar la iniciativa con otros líderes del departamento y con algunos de los

socios de la organización, con el propósito de visibilizarlo y promover el uso estratégico de la IA como herramienta de innovación y mejora continua.

Figura 17. Socialización proyecto IA en el área de Compras



Fuente. Elaboración propia (2026)

Durante el periodo de prácticas, la aprendiz pudo evidenciar el interés de Sofka por promover el bienestar de sus colaboradores mediante distintas actividades de integración y esparcimiento que fortalecen la cultura de la organización. Desde la percepción de la practicante, Sofka reconoce la importancia de generar espacios y momentos que favorezcan el equilibrio entre las responsabilidades laborales y el bienestar del trabajador.

Evidencia de lo anterior y, en tiempos mundialistas, la empresa organizó una actividad de competencia y pronósticos deportivos, tradicionalmente denominada “polla”, en la que los trabajadores que quisieran participar podían registrar, por medio una página web muy intuitiva y de fácil manejo, sus predicciones sobre los marcadores finales de los partidos, los equipos favoritos, los posibles finalistas y responder una que otra trivia relacionada con la cultura organizacional de sofka para obtener puntos adicionales. La plataforma permitía a cada trabajador consultar su posición en el *ranking* y comparar con el desempeño de sus compañeros.

Como parte de la estrategia de juego y para mayor incentivación, los tres primeros lugares en el *ranking* recibían un reconocimiento económico. La polla contó con más de 500 participantes, lo que reflejó un alto nivel de interés de los trabajadores hacia la actividad. No obstante, más allá del incentivo económico, la

practicante encontró en este tipo de espacios que el principal valor está en la oportunidad de fortalecer las relaciones entre los equipos de trabajo. Las conversaciones sobre los partidos, los pronósticos y las diferentes opiniones alrededor de lo que ocurría en algo de tendencia global se convirtieron en un tema de conversación e interacción cotidiana que favoreció a la integración y dispersión.

Sumado a lo anterior, la empresa instaló pantallas en las oficinas para que los trabajadores pudieran ver los partidos más relevantes del torneo, promoviendo espacios de interacción alrededor de un interés común como lo es el fútbol. La practicante no obtuvo uno de los primeros lugares de la competencia, sin embargo, valoró este tipo de iniciativas por su contribución al bienestar de los trabajadores y por demostrar que la organización comprende la importancia de generar ambientes que trascienden las responsabilidades propias del trabajo, fortaleciendo la motivación y la cultura organizacional.

Figura 18. Rankin “Polla” mundialista Sofka



Fuente. Elaboración propia (2026)

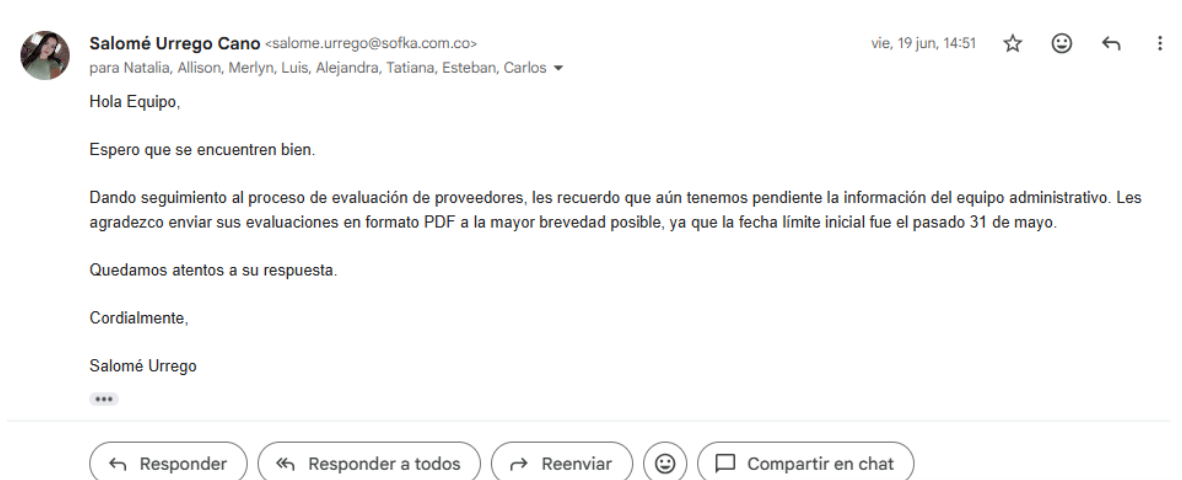
Como última de las actividades más relevantes realizadas durante este cuarto mes, se puso en marcha del proceso semestral de evaluación de proveedores, correspondiente al periodo 2025-2. Esto se realiza con el objetivo de valorar el desempeño de los proveedores que suministran bienes y servicios a la organización, con el fin de llegar a un análisis para la toma de decisiones relacionas con su continuidad, mejora o sustitución.

El proceso constó de revisar y filtrar bases de datos de contabilidad y facturación, identificando aquellos proveedores con los que se realizaron adquisiciones de manera frecuente durante el periodo a evaluar. Una vez

consolidada la información, el analista de compras notificó mediante correo electrónico a las diferentes áreas usuarias que se debía de realizar la evaluación de proveedores a su cargo. Para ello, se les remitió el listado correspondiente y el formato de evaluación establecido por las políticas de la organización, el cual abarca criterios como cumplimiento de los tiempos de entrega, la calidad del bien o servicio, la atención al cliente, el servicio posventa y los tiempos de respuesta.

La practicante fue responsable de realizar el seguimiento a cada una de las áreas usuarias mediante correo electrónico, con el propósito de garantizar el diligenciamiento y envío oportuno de las respectivas evaluaciones. Una vez recibidos los resultados, se registraron en una matriz dispuesta por las mismas políticas del proceso, consolidando la calificación obtenida de cada proveedor y clasificándolo de acuerdo con la escala definida por la organización (por mejorar, aceptable, satisfactorio o excelente), y según el rango obtenido, estipular la continuidad de los proveedores dentro de la organización.

Figura 19. Seguimiento a proceso de Evaluación de proveedores



Fuente. Elaboración propia (2026)

Durante este cuarto mes, la practicante tuvo un papel más activo en procesos estratégicos de la organización, participando desde la consolidación de la implementación del nuevo ERP hasta actividades orientadas a la mejora continua de los procesos y al fortalecimiento de la cultura organizacional. Las actividades realizadas durante este periodo permitieron ampliar su visión sobre el funcionamiento de la organización, evidenciando que el desarrollo organizacional es un equilibrio entre la eficiencia operativa, la gestión del cambio, la innovación, la evaluación constante y el bienestar de las personas.

Tabla 4. Resumen de las actividades realizadas en el mes 4 de prácticas

Actividad	Descripción	Observaciones
Implementación fase productiva SAP	Participación en la fase productiva del ERP como ultima etapa del proyecto HENKA, utilizando herramientas de soporte como Joule y Notebook LM para facilitar el uso del sistema y la resolución de incidencias.	Comprendió la importancia de la gestión del cambio, la adopción tecnológica, el aprendizaje continuo y el uso de herramientas de inteligencia artificial como apoyo a los procesos organizacionales.
Socialización proyecto IA área de compras	Socialización de proyecto de IA realizado en la etapa inicial de las practicas ante el CFO y los líderes del área de Compra y Planeación financiera, recibiendo retroalimentación y reconocimiento por el trabajo realizado.	Representó el fortalecimiento de habilidades de comunicación, presentación de proyectos, recepción de retroalimentación y comprensión del valor estratégico que la IA aporta a los procesos organizacionales.
Participación en concurso de pronósticos para mundial 2026	Participación en la "polla" empresarial, en la que los trabajadores realizaron pronósticos deportivos mediante una aplicación interactiva y se compartieron espacios de integración alrededor de los partidos.	Reconoció la importancia de las estrategias de bienestar e integración para fortalecer el ambiente laboral, el sentido de pertenencia, la motivación y la cultura organizacional.
Evaluación de proveedores 2025-2	Apoyo en el proceso de evaluación de proveedores realizando seguimiento a las áreas usuarias para su diligenciamiento y consolidando los resultados para clasificar el desempeño de los proveedores.	Desarrolló competencias en gestión de proveedores, análisis y consolidación de información, seguimiento de procesos y comprensión de la evaluación como herramienta para la mejora continua y la toma de decisiones.

Fuente. Elaboración propia (2026)

En este periodo la practicante fortaleció habilidades relacionadas con la innovación y la gestión de procesos. La participación en la salida a fase productiva de SAP demostró que el éxito de una implementación tecnológica depende no solo del funcionamiento del sistema sino también de una adecuada gestión del cambio y de estrategias de soporte que acompañen la adopción por parte de los trabajadores. Asimismo, haber presentado el proyecto de IA implementado al área de compras ante distintos líderes evidenció la importancia de comunicar las iniciativas de mejora de manera clara, sustentar las ideas con información objetiva y comprender el impacto que estas generan.

El proceso de evaluación de proveedores permitió reconocer que el seguimiento de las actividades y la evaluación son herramientas importantes para la mejora continua y la toma de decisiones en el área de compras y que genera

impacto en las áreas usuarias. Sumado a esto, la participación en actividades de integración organizacional representó para la practicante comprender que el bienestar de los colaboradores y el fortalecimiento de la cultura organizacional son factores que contribuyen al compromiso, la motivación y la construcción de un ambiente de trabajo colaborativo. En términos generales, este mes de prácticas permitió comprender que el desempeño organizacional es un balance entre la eficiencia de los procesos y del desarrollo de las personas que hacen parte de ellos.

2.3.5. Desarrollo del proceso de prácticas – quinto mes (19 de junio -18 de julio)

Este mes inició con un reto tanto para la practicante como para el equipo de compras y fue ejecutar el proceso de gestión de cuentas de cobro en el nuevo ERP SAP para los *contractors* contratados por Sofka Colombia. El cambio representó la necesidad de generar una orden de compra con anticipo para cada uno de los servicios prestados. El proceso fue acompañado por la Directora Financiera y Administrativa, así como el equipo contable para en compañía realizar esta actividad en SAP mediante prueba-error.

El procedimiento consistía en validar las horas trabajadas por capa prestador durante el mes para generar la Hoja de Entrada de Servicios (HES), la cual debía ser aprobada por el líder correspondiente para posteriormente, realizar un anticipo, dado que el pago se efectúa al finalizar el mes y su gestión inicia días anteriores. Finalmente, se generaba la orden de compra y se remitía al área contable para su causación. Aunque se incorporaron estos nuevos pasos al proceso, se mantuvo del proceso anterior el cargue de la cuenta de cobro a través de GLPI y su respectiva aprobación, junto con la planilla de seguridad social si era necesario.

Esta adaptación del proceso permitió evidenciar las ventajas que ofrece SAP para la centralización de la información y la estandarización de los procesos contables relacionados con la gestión de prestadores de servicio. Esto no solo facilita el control y la trazabilidad de la información, sino que también contribuye a una gestión más eficiente y organizada de las cuentas de cobro dentro de la organización.

Figura 20. Gestión de cuentas de cobro en SAP



Fuente. Elaboración propia (2026)

Otra de las principales actividades asumidas en este quinto mes de prácticas fue la búsqueda de un nuevo proveedor de *coworking* para el equipo de Ciudad de México. Aunque anteriormente ya se contaba con un proveedor para este servicio, el equipo llevaba varios meses sin poder hacer uso de sus instalaciones por diferentes motivos administrativos, por lo que se tomó la decisión de iniciar un nuevo proceso de búsqueda y selección, responsabilidad que le fue asignada a la practicante.

El proceso inició con la identificación de proveedores que cumplieran con los requisitos definidos por el equipo, entre ellos una ubicación específica y estratégica, domicilio fiscal, posibilidad de oficina virtual y acceso a sala de juntas para atención con clientes. Teniendo esto claro, se estableció contacto con cinco proveedores, de los cuales tres cumplían con las condiciones requeridas. Con esta información, la practicante elaboró un cuadro comparativo para posteriormente analizar las características, ventajas y condiciones de cada oferta, y ser presentadas al equipo para apoyar la toma de decisiones.

Una vez seleccionado el proveedor, la practicante gestionó para obtener una visita de cortesía donde el equipo pudiera conocer las instalaciones y evaluar el servicio antes de formalizar la contratación. El equipo dio comentarios muy positivos, manifestando su conformidad con la estética y condiciones del espacio y los servicios ofrecidos. Como resultado, la practicante continuó con el proceso de vinculación del proveedor, gestionando su registro en la base de datos y coordinando el envío de documentación requerida para la elaboración y firma del contrato. Al finalizar, el equipo pudo comenzar a utilizar las nuevas instalaciones, en un espacio acorde a sus necesidades.

Figura 21. Gestión de compras para Coworking en Ciudad de México

COWORKING MÉXICO							
PROVEEDOR	OFERTA	DIRECCIÓN FISCAL	MODALIDAD D.O.V. (L/A)	ACCESO SALA DE JUNTAS	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	USD
IOS OFFICES	Plan: 3 cowork (espacio iluminado en 40 centros IOS) Horario de 8-8 cualquier día 1 meeting room (8 horas de salas de juntas chicas) 1 personal assistant (contestación telefónica personalizada con domicilio comercial) Servicio adicional: Corporate Identity (domicilio fiscal para usuarios móviles)	SI	SI	SI		Cada integrante del equipo debe contar con membresía cowork Plazo de contrato 12 meses Solicitan documentación Si contrata este mes adquirimos 3 días de oficina al mes para 3 personas. El paquete de 6 horas tiene costo de 150 por contrato de inicio.	USD 730.80
NETWORK	Línea telefónica Internet Wi-Fi Servicio de recepción de lunes a viernes de 9 a 6 pm Domicilio comercial Acceso 24/7 Acceso a las áreas comunes Acceso a todas las utilidades de Red (network) 6 horas de uso de sala de juntas al mes Limpieza, luz, agua, aire acondicionado y mantenimiento Mobiliario - 1 escritorio y 1 silla ergonómica por ocupante.	SI	SI	SI		la propuesta de oficina para 3 personas más 1 membresía Plan semanal incluye un excepcional descuento del 10% y la propuesta de oficina privada para 5 personas un descuento exclusivo del 13% en contrato de 12 meses vigente hasta el 13 de julio, 2020 independientemente que la fecha de inicio sea el 15 de julio o 1ra. de agosto, 2020. Es un contrato de servicios, no de arrendamiento por lo que es deducible. Se detallan los servicios incluidos, así como el Pago inicial (integrado por Depósito de 2 meses - 100% reembolsable al término de su contrato). Costo: \$1,000.00 Bono 10% inv. (3+1) Adjunta opciones de sala de juntas	USD 744.00
IZA	Domicilio comercial Manejo de correspondencia Contestación telefónica Domicilio Fiscal (opcional) Salas de juntas u oficina (12 hrs al mes) Transferencia de llamadas locales sin costo Escaner ilimitado 25 impresiones b/n (al mes) Usuario adicional \$500 MXN. (máx. 3 usuarios por producto) Cargo de cuenta de activación	SI	SI	SI		Plan Gold + adicional por persona el día en coworking 180 USD aprox + IVA (IDA DE LAS 3 PERSONAS) Requisitos de contratación: 2 meses de depósito en garantía (reembolsables) Pago de Cuota de activación (\$1,500 MXN Cuota de activación pago único exclusivo para opción Gold y Platinum)	USD 161.80

Fuente. Elaboración propia (2026)

Para este quinto mes la practicante asumió responsabilidades que demandaban mayor autonomía, análisis y capacidad de gestión, participando en procesos que requerían de un alto nivel de planificación, comunicación y articulación con distintas áreas de la empresa. Estas actividades permitieron consolidar conocimientos adquiridos en meses anteriores de las prácticas y a la vez fortalecer habilidades de negociación, seguimiento y toma de decisiones en los procesos del área de Compras.

Tabla 5. Resumen de las actividades realizadas en el mes 5 de prácticas

Actividad	Descripción	Observaciones
Gestión cuentas de cobro en ERP SAP	Participación en la ejecución del nuevo proceso de gestión de cuentas de cobro en SAP para los <i>contractors</i> de Sofka Colombia, incluyendo la generación de Hojas de Entrada de Servicios (HES), anticipos, órdenes de compra y articulación con el área contable y la plataforma GLPI.	Permitió comprender distintas funcionalidades del nuevo ERP, fortalecer competencias en procesos contables y administrativos, y reconocer la importancia de la trazabilidad y centralización de la información en la gestión de prestadores de servicios.

Gestión de compras para adquirir servicios de Coworking Ciudad de México	Identificación, contacto con proveedores, elaboración de un cuadro comparativo, apoyo en la selección del proveedor y gestión del proceso de vinculación y contratación hasta la habilitación del servicio para el equipo de Ciudad de México.	Desarrolló habilidades en búsqueda y evaluación de proveedores, negociación, análisis comparativo, gestión documental y acompañamiento de procesos de contratación orientados a satisfacer las necesidades del usuario interno.
--	--	---

Fuente. Elaboración propia (2026)

En esta etapa la practicante fortaleció distintas competencias al gestionar procesos más completos y complejos, acordes con la evolución de su práctica profesional. Las actividades realizadas fortalecieron habilidades como la autonomía en la gestión de procesos, la negociación con proveedores, la comunicación asertiva y la planificación de actividades, permitiendo ejercer un mayor control sobre las responsabilidades asignadas. Asimismo, este periodo representó una oportunidad para consolidar los conocimientos y aprendizajes adquiridos desde el comienzo de las prácticas, evidenciando una evolución en el dominio de procesos y en la confianza de asumir nuevos retos.

3. Reflexiones sobre la experiencia de práctica

La etapa de prácticas como proceso de aprendizaje y evolución permitió contrastar los conocimientos obtenidos durante la formación académica con las dinámicas y experiencias del entorno organizacional. El haber desarrollado las prácticas profesionales en Sofka hizo posible comprender cómo los conceptos teóricos se entrecruzan con lo práctico para generar aprendizajes significativos. En este contexto, los cinco meses de experiencia propiciaron una reflexión crítica sobre las actividades, procesos y herramientas implementadas desde el área de Compras, así como sobre el rol desempeñado por las personas, la cultura organizacional y el cumplimiento de objetivos. A continuación, se presentan estas reflexiones desde la postura de la practicante construida y desarrollada a lo largo de su formación profesional.

3.1 Sobre el proceso o situación a resolver

Esta etapa permitió comprender a profundidad el alcance del área de Compras dentro de una organización, entenderla como un área táctica que responde a las necesidades de adquisiciones operativas y estratégicas en su totalidad, desde insumos básicos hasta licencias y equipos tecnológicos que constituyen el *core* del servicio prestado por Sofka Technologies a sus clientes. Se evidenció el papel del área en la gestión de las relaciones con proveedores, reconociendo su relevancia dentro de la cadena de valor y la complejidad que implica mantener un portafolio de proveedores adecuado, bajo los estándares de seguridad de la información exigidos por la organización.

La practicante identificó que el área cuenta con procesos y flujos de trabajo estructurados que, articulados con las áreas transversales, permiten el cumplimiento de los objetivos. En particular, el proceso de gestión de cuentas de cobro de *contractors* (también considerados proveedores por los servicios prestados) presentó una estructura funcional clara en cuanto a roles y responsabilidades, si bien se observó la ausencia de políticas de proceso y flujogramas formalmente normalizados, lo cual representa un aspecto susceptible de fortalecer desde una perspectiva de gobernanza documental.

Al centrar el análisis específicamente en el proceso de gestión de cuentas de cobro, se identificó un modelo de toma de decisiones de carácter autónomo pero articulado en equipo, en el que la práctica sostenía una comunicación constante con la analista contable y la líder de Tesorería. Ante situaciones de mayor complejidad, se optaba por escalar la situación a los líderes correspondientes a manera de propuesta, quienes brindaban validación o directrices adicionales, lo que evidencia un esquema de gobernanza equilibrado entre la autonomía operativa y el control jerárquico.

En cuanto a la postura del líder inmediato, se destacó un estilo de liderazgo respetuoso de la autonomía otorgada al proceso que, no obstante, mantenía un seguimiento constante mediante la indagación periódica sobre el estado del proceso y la necesidad de apoyo, lo que refleja un acompañamiento cercano sin incurrir en supervisión excesiva. Respecto a las herramientas utilizadas, la plataforma GLPI cumplió un papel central en el registro y trazabilidad de las cuentas de cobro, permitiendo llevar un control claro sobre el estado de aprobación y pago de cada caso, complementado con el uso de bases de datos que reforzaban el orden del proceso. No obstante, desde una mirada crítica, se identificó que, dado el volumen de *contractors* gestionados y la simultaneidad de otras responsabilidades a cargo, no se contaba con un mecanismo de centralización de la información lo suficientemente robusto para garantizar un

control óptimo de los datos remitidos a Tesorería, lo cual en ocasiones derivó en retrasos en los pagos. Este hallazgo permite señalar la centralización de la información como una oportunidad de mejora relevante para fortalecer la eficiencia y confiabilidad del proceso.

En cuanto a la toma de decisiones a nivel del área, se identificó un modelo con un alto grado de autonomía distribuida dentro del equipo, en el que las decisiones suelen construirse de manera colectiva, integrando distintos puntos de vista hasta alcanzar alternativas viables para cada situación, sin prescindir de la validación posterior por parte de los líderes. Esta dinámica evidenció la importancia de una toma de decisiones sustentada tanto en datos como en la experiencia acumulada del equipo. Si bien la gestión de proveedores y la atención a las necesidades de las áreas usuarias implica un nivel considerable de complejidad, el conocimiento técnico del equipo y de sus líderes permitía abordar estas situaciones con eficiencia relativa, lo que constituyó un aprendizaje significativo respecto a la gestión operativa bajo condiciones de incertidumbre moderada.

Por otra parte, es importante reconocer el ambiente de trabajo colaborativo, tanto dentro del equipo de Compras como en la interacción con las demás áreas de la organización, en el cual se brindó un acompañamiento constante y se otorgó un trato de profesional a la practicante desde el inicio del proceso. Esto favoreció el desarrollo de la autonomía en la ejecución de las funciones asignadas y a la consolidación de habilidades relacionadas con la atención a requerimientos de las áreas usuarias, la comunicación y gestión de proveedores, y el manejo de facturación.

En definitiva, la experiencia adquirida durante este proceso resultó determinante para comprender las dinámicas del entorno laboral y la operación interna de la organización, evidenciando que el desempeño profesional no depende únicamente de la competencia técnica y de las habilidades blandas, sino de la capacidad de generar valor con ellas incluso en las actividades más operativas dentro de procesos de mayor trascendencia. De igual forma, se destaca el acompañamiento brindado por profesionales con amplia trayectoria y disposición para transferir su conocimiento, lo cual contribuyó de manera directa al proceso formativo de la practicante.

3.2 Desde lo teórico y lo conceptual

El proceso de Compras, y en particular la gestión de cuentas de cobro de *contractors* desarrollada durante la práctica, puede analizarse desde dos

corrientes teóricas principales. En el campo de la gestión estratégica de Compras, Van Weele (2010) la concibe no como una función transaccional, sino como un elemento estratégico con capacidad de generar valor agregado en la cadena de suministro. Y desde la gestión de relaciones con proveedores (*Supplier Relationship Management, SRM*), se define el enfoque mediante el cual las organizaciones administran sus relaciones con los proveedores, orientado a construir relaciones de colaboración de largo plazo basadas en la confianza y el compromiso mutuo (Cousins et al., 2006).

La estructura funcional del proceso de gestión de cuentas de cobro, con roles y responsabilidades claramente definidos entre la practicante, la analista contable y la líder de Tesorería, se refleja en los planteamientos de la gestión por procesos (Pérez Fernández de Velasco, 2012), enfoque donde se privilegia la mejora continua e incremental y una organización orientada más a resultados que a una jerarquía funcional. Esta lógica complementa la propuesta de la Reingeniería de Procesos de Negocio, orientada al rediseño radical como vía para alcanzar mejoras significativas (Hammer y Champy, 1993); este enfoque no se evidenció en la organización, las mejoras observadas correspondieron a ajustes progresivos y no a transformaciones estructurales. Sumado a esto, el esquema de toma de decisiones autónomas pero validadas por los líderes, junto con el acompañamiento cercano y no invasivo del superior inmediato, se ajusta a un modelo de gobernanza equilibrado entre autonomía operativa y control jerárquico.

La relación de la organización con sus proveedores y *contractors*, caracterizada por la comunicación constante y la construcción de confianza mutua, se alinea con los postulados del SRM (Cousins et al., 2006) y con la orientación a los grupos de interés de la cadena de suministro (Ocampo y Prada Ospina, 2016), en tanto evidencia una gestión que trasciende lo transaccional para incorporar relaciones sostenidas en el tiempo. En esta misma línea, la evaluación de proveedores, entendida como el análisis sistemático de criterios técnicos, comerciales y de cumplimiento, junto con el seguimiento continuo de su desempeño (Arenal Laza, 2022), es consistente con las prácticas observadas en el área de Compras. Por último, la solidez de las políticas de seguridad de la información en Sofka Technologies, así como el uso de herramientas como GLPI para la trazabilidad de las cuentas de cobro, responde a la exigencia normativa de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en procesos que involucran datos sensibles de proveedores y *contractors* (*International Organization for Standardization, 2022*).

No obstante, también se identifican divergencias relevantes entre el planteamiento teórico y la práctica observada. Si bien la gestión por procesos exige la formalización documental como condición para la mejora continua (Pérez

Fernández de Velasco, 2012), se evidenció la ausencia de políticas de proceso y flujogramas normalizados en la gestión de cuentas de cobro, lo cual constituye una brecha frente al ideal de estandarización. De forma similar, aunque el marco de control interno establece la necesidad de mecanismos robustos de información y comunicación (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, 2013), se identificó una centralización insuficiente de los datos remitidos a Tesorería, consecuencia del volumen de *contractors* gestionados, situación que en ocasiones derivó en retrasos en los pagos. Esta brecha indica que, si bien la organización cuenta con una base conceptual sólida y políticas robustas, el proceso en específico debe afianzarse más en estas.

Con lo anterior se permite deducir que el análisis teórico-conceptual evidencia que el proceso de gestión de cuentas de cobro de *contractors* y otros procesos del área, se enmarcan dentro de corrientes consolidadas de la administración de compras y la gestión por procesos, y que parte de las prácticas observadas guardan coherencia con los planteamientos teóricos y conceptuales. Persisten, sin embargo, oportunidades de mejora en la formalización documental del proceso y en la centralización de la información, aspectos cuyo fortalecimiento permitiría una mayor alineación entre la gestión estratégica de compras y la operación cotidiana del área.

3.3 Sobre las acciones de la practicante

El inicio de la práctica estuvo marcado por el nerviosismo propio de un primer contacto con el entorno corporativo. A medida que se comprendió la dinámica organizacional, contrastándola con los fundamentos teóricos adquiridos en la formación académica, se fue consolidando mayor autonomía en la ejecución de los procesos asignados. El acompañamiento constante del equipo de trabajo facilitó esta curva de aprendizaje, brindando soporte en cada tarea y generando un ambiente propicio para la apropiación del rol. Al cierre del período, prevalece un balance positivo, tanto por los conocimientos técnicos adquiridos como por el cumplimiento de los objetivos trazados.

Entre las fortalezas evidenciadas se destacan la comunicación asertiva con los distintos *stakeholders* del proceso, la capacidad de planeación y control sobre las actividades a cargo; apoyada en un manejo adecuado de las herramientas transaccionales disponibles, y una notable capacidad de resolución de problemas ante los inconvenientes operativos del día a día, lo que permitió una respuesta oportuna frente a los retos propios del rol.

No obstante, también se identificaron limitaciones a lo largo del proceso. La principal estuvo relacionada con la adaptación al nuevo sistema ERP, en una

etapa avanzada de implementación, lo cual representó un reto adicional para comprender conceptos y dinámicas ya estructuradas por el equipo, tales como la gestión de la HES (Hoja de Entrada de Servicios), el manejo de anticipos financieros y la generación de órdenes de compra para cuentas de cobro de *contractors*. A esto se sumó la responsabilidad exclusiva, asumida desde el inicio de la práctica, sobre el proceso de gestión de cuentas de cobro, lo que exigió una apropiación acelerada del rol.

En cuanto al aporte a los procesos de la organización, se destaca el diseño de estrategias y herramientas de control orientadas a mitigar errores en el registro de información en las bases de datos, un aspecto crítico considerando que dichos errores podían derivar en afectaciones directas sobre los pagos a proveedores. La implementación de estos mecanismos de control contribuyó tanto a la reducción de riesgos operativos como a fortalecer la trazabilidad y confiabilidad del proceso.

Como limitación del ejercicio, no fue posible profundizar en el área de Compras correspondiente a los procesos de Travel Management, debido a restricciones de tiempo y a la priorización de otras responsabilidades asignadas. Ante una situación similar, se considera pertinente planificar con mayor anticipación la distribución de tiempos, con el fin de abarcar de forma más integral los distintos frentes del área sin comprometer el cumplimiento de las funciones principales.

Uno de los mayores aprendizajes de la práctica estuvo asociado al desarrollo de un proyecto de inteligencia artificial, presentado directamente ante el C-Level de la organización. Esta experiencia constituyó un reto personal y profesional significativo, pues implicó exponerse ante una audiencia de alto nivel jerárquico, fortaleciendo la confianza y la capacidad de comunicación estratégica.

La práctica constituyó un proceso de aprendizaje relevante tanto a nivel técnico como profesional. Más allá del fortalecimiento de competencias propias del área de Compras, permitió desarrollar habilidades transversales como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la gestión del cambio y el pensamiento crítico, necesarias para un desempeño adecuado en cualquier entorno organizacional.

4. Recomendaciones

A partir de la experiencia adquirida durante el periodo de práctica en Sofka Technologies, específicamente en el área de compras, y de la observación directa de los procesos que allí se desarrollaron, se presenta a continuación una serie de recomendaciones orientadas tanto a la gestión del área, fundamentadas en los

procesos en los que se tuvo participación directa como practicante; como a la experiencia formativa del proceso de prácticas, relacionadas principalmente a la forma desde la perspectiva organizacional y académica.

4.1 A la organización o al área sobre el proceso

Sofka es una organización sólidamente estructurada, en expansión y crecimiento, con posicionamiento en distintos países de Latinoamérica. Esta proyección implica altos estándares de seguridad de la información, lo que se convierte en políticas robustas y procesos rigurosos, que son indispensables y estratégicos para mantener certificaciones como la ISO 27001, descrita previamente. No obstante, este mismo nivel de exigencia hacia procesos de calidad, puede volverlos más lentos y pausados, generando en ocasiones reprocesos o retrasos en actividades que dependen de ellos.

Frente a este contexto es necesario identificar estrategias de gestión de procesos orientadas a mejorar la eficiencia en los tiempos de acción y respuesta interna. Una alternativa viable es fortalecer la metodología Kaizen, basada en la implementación de pequeños cambios continuos que, con el tiempo, conducen a mejoras significativas en la forma de trabajo (además está alineado con la cultura Sofka); esta estrategia puede complementarse con otras metodologías ágiles orientadas a la optimización de procesos, de manera que se mantenga el rigor y la seguridad sin renunciar a la agilidad operativa.

En esta misma línea, considerando que Sofka es una organización tecnológica que se apoya en gran medida de la inteligencia artificial para la eficiencia de sus procesos organizacionales, resulta oportuno que el área de Compras adoptara internamente este mismo enfoque mediante la implementación de herramientas de automatización robótica de procesos (RPA) que puede considerarse una estrategia para mitigar la carga de actividades repetitivas y de bajo valor agregado, liberando así tiempo para enfocarse en actividades de mayor impacto estratégico.

4.2 A los procesos de práctica en la Organización

En relación con el proceso de prácticas en cuanto a la forma, se destaca que el ingreso a la organización estuvo acompañado de información clara y estructurada desde el inicio. La inducción permitió comprender el funcionamiento de Sofka Technologies, su historia y su cultura organizacional, e incluyó un

espacio de acercamiento con el líder inmediato en el que se definieron con claridad el rol, las funciones y la dinámica de coordinación del equipo. Asimismo, se contó con acceso oportuno a las herramientas necesarias para el desarrollo de las labores (como Helisa, SAP, Google Workspace y GLPI), cada una acompañada de un proceso de capacitación que facilitó su correcta apropiación.

Relacionado a las condiciones de trabajo, la modalidad híbrida permitió contar en todo momento con los recursos necesarios, fuera en *Home Office* o en Casa Sofka, donde se disponía de un puesto asignado con computador y monitor, además de espacios adaptados que favorecían el desempeño, tanto para el trabajo como para el descanso y la alimentación. Por otra parte, la relación con los superiores se caracterizó por un modelo horizontal basado en la comunicación abierta y la confianza, en el que la jerarquía no representó una barrera, sino un acompañamiento constante orientado a la resolución conjunta de problemas. Dado que no se identificaron aspectos susceptibles de mejora en este componente, este apartado se presenta como un reconocimiento de las buenas prácticas implementadas por la organización en el proceso de acompañamiento a sus practicantes.

4.3 A los procesos de práctica y la universidad

En lo que respecta al acompañamiento brindado por la universidad, se reconoce un seguimiento frecuente, personalizado y útil por parte de los roles académicos correspondientes, con intervenciones marcadas por una comunicación clara y constante con la estudiante. No obstante, se identifica como oportunidad de mejora la ficha guía establecida para el desarrollo del trabajo, la cual podría ser mas clara y detallada. Esto permitiría que se desarrollara un trabajo con mayor autonomía, reduciendo la necesidad de intervenciones frecuentes par resolver dudas relacionadas con la estructura o los requerimientos de la entrega.

Por otro lado, se reconoce el compromiso de la universidad y la facultad por priorizar un acercamiento del aprendizaje académico a la realidad de las prácticas en las organizaciones. Este enfoque permitió fortalecer habilidades y conocimientos que facilitaron una mayor adaptabilidad al momento de enfrentarse al entorno laboral en las prácticas profesionales, evidenciando una articulación efectiva entre la formación obtenida en el aula y las exigencias del ejercicio profesional.

5. Referencias bibliográficas

- Arenal Laza, C. (2022). Gestión de proveedores. MF1004. Tutor Formación.
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=v01mEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=gesti%C3%B3n+de+proveedores+compras&ots=BymYgkTbxu&sig=8WVFMjY7lfuvKxe6bswLjGaq3nc&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20proveedores%20compras&f=false
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Internal control – integrated framework. COSO.
- Cousins, P. D., Lawson, B., & Squire, B. (2006). Supply chain management: Theory and practice – the emergence of an academic discipline? International Journal of Operations & Production Management, 26(7), 697–702. <https://doi.org/10.1108/01443570610672194>
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution. HarperBusiness.
- International Organization for Standardization. (2022). Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements (ISO/IEC 27001:2022).
<https://www.iso.org/es/norma/27001>
- Kraljic, P. (1983). Purchasing must become supply management. Harvard Business Review, 61(5), 109–117.
- Ocampo, P. C., & Prada Ospina, R. (2016). Orientación a la cadena de suministro y su relación con diferentes grupos de interés. Una revisión bibliográfica. Revista de Tecnología, (1).
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/RevTec/article/view/2043>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). Gestión por procesos (5.^a ed.). ESIC Editorial.
- Sofka Technologies. (s.f.). Inicio. <https://sofka.com.co/index.html>
- Ulloa-Enríquez, M. A. (2011). Gestión por procesos en organizaciones: identificación de procesos estratégicos, clave y de apoyo. *Ingeniería Industrial*, 32(3), 214-221.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433577007.pdf>

Van Weele, A. J. (2010). Purchasing and supply chain management: Analysis, strategy, planning and practice (5.^a ed.). Cengage Learning.