

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano  
Facultad Negocios, Gestión y Sostenibilidad.

Propuesta de mejora para el control de suministros en Princesmart Colombia  
Céspedes Rey, Karent Julieta.

Proyecto de grado Noveno Semestre 2021.  
Bogotá D.C

## Tabla de Contenido

Resumen	3
Palabras clave	4
Contexto del lugar	4
Reseña Histórica	4
Misión	5
Visión	5
Objeto social	5
Sector económico	6
Funciones	6
Organigrama General de la empresa	7
Identificación del problema	7
Matriz Canvas	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Diagnostico	10
Metodología	10
Descripción del contexto y de los participantes	11
Instrumentos	11
Supplies Format	13
Propuesta de mejoramiento	14
Fases	14
Plan de acción	14
Tabulación y graficas de encuestas	15
Cronograma de Actividades	21
Propuesta Financiera	22
Recomendaciones	22
Conclusiones	23
Referencias	23
Anexos	24

## **Reumen**

En la compañía se encontró como falencia el desabastecimiento prematuro de los insumos, demoras en la solicitud de pedidos, procesos innecesarios que conllevan a demoras en tiempos, e incluso en unas ocasiones se pasaba el presupuesto financiero en cada una de las áreas por no tener una estimación adecuada de los suministros necesarios para cubrir las necesidades mes a mes, adicionalmente el proceso de reabastecimiento presenta dependencia de la gerente administrativa por lo cual las solicitudes de las demás áreas se veían afectados con retrasos y stock faltantes.

Por esta razón se tomó como solución crear e implementar un formato donde los gerentes de cada área pueden hacer la solicitud de los insumos necesarios los primeros 5 días de cada mes, este proceso se le da manejo mediante correo electrónico para evitar demoras en el proceso y así logrando la estandarización de dicho proceso. Sumado a lo anterior las estimaciones de los insumos necesarios van a ser más acertadas puesto que depende directamente de cada una de las áreas, quienes conocen de forma cercana la demanda de los mismos.

Luego de implementado este proceso se presento mejora en los tiempos de solicitudes y reducción en el desabastecimiento. Adicionalmente a través de una herramienta de evaluación los gerentes de las áreas manifestaron conformidad con la implementación de dicho plan de mejora, por lo que se concluye como un proceso óptimo.

## **Palabras clave**

Formato, suministros, estandarizar, Club

## **Contexto del lugar**

### **Reseña Histórica**

PriceSmart, Inc. (NASDAQ: PSMT) es el operador más grande de clubes de compra por membresía en América Central y el Caribe, ahora ingresando en Sur América a través de Colombia. Atiende a más de un millón de socios en 40 clubes a lo largo de 12 países y un territorio no incorporado de los Estados Unidos. PriceSmart fue desarrollado por Sol y Robert Price, fundadores de The Price Club. Robert Price es el presidente de la junta administrativa. El modelo de compra con membresía de PriceSmart es similar en muchos aspectos a los clubes de los Estados Unidos como Costco y Sam's, pero presenta algunas diferencias: • Tamaño de tienda más pequeño (50.000 a 75.000 pies cuadrados) para adaptarse al tamaño de los mercados en que funciona • Costo de membresía más bajo (un promedio de \$35.00) • Mercadería personalizada a las preferencias locales y los clientes minoristas y mayoristas Actualmente se pueden encontrar clubes de PriceSmart en los siguientes países: Colombia (7), Costa Rica (7), El Salvador (2), Guatemala (3), Honduras (3), Nicaragua (2), Panamá (5), Aruba (1), Barbados (1), República Dominicana (3), Jamaica (1), Trinidad y Tobago (4), y las Islas Vírgenes (1). La compra por Internet está disponible para todos nuestros socios en todos los países. PriceSmart considera que se encuentra bien posicionado para aprovechar el crecimiento de los mercados en desarrollo gracias a su poder adquisitivo y a la experiencia con clubes de membresía en estas áreas.

(Pricesmart Colombia , 2021)

## **Misión**

Nuestra misión es que todos nuestros socios puedan vivir una experiencia de compras sobresaliente, con mercancía de alta calidad, novedosa y servicios al precio mas bajo posible.

(Pricesmart Colombia )

## **Visión**

Ser la fuente más confiable de mercancía y servicios de alta calidad en los mercados que servimos (Pricesmart Colombia, 2020)

## **Objeto social**

La sociedad tiene como objeto social principal el desarrollo de cualquier actividad comercial lícita. En desarrollo de su objeto social principal, la sociedad podrá: Comprar, importar, exportar, adquirir, preparar, fabricar, elaborar, vender, distribuir y en general producir y comercializar productos de consumo masivo incluyendo, pero sin limitarse a alimentos, bebidas, bebidas alcohólicas, medicamentos, suplementos, y dietarios, cosméticos, productos de aseo personal y doméstico, insumo médico-quirúrgicos, alimentos para animales etc. Desarrollar actividades de origen marino, dulceacuícola y de cultivo, en todos sus estados y presentaciones, tales como enlatados, frescos, congelados, salados, secosalados, enteros y en filete, congelados iqf y en

plaquetas; Importación y comercialización de equipos para vigilancia y equipos eléctricos.  
(Colombia, Camara de comercio Pricesmart); (Ver Anexo 1)

### **Sector económico**

- Actividad económica principal

4711: Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas o tabaco

- Actividad secundaria

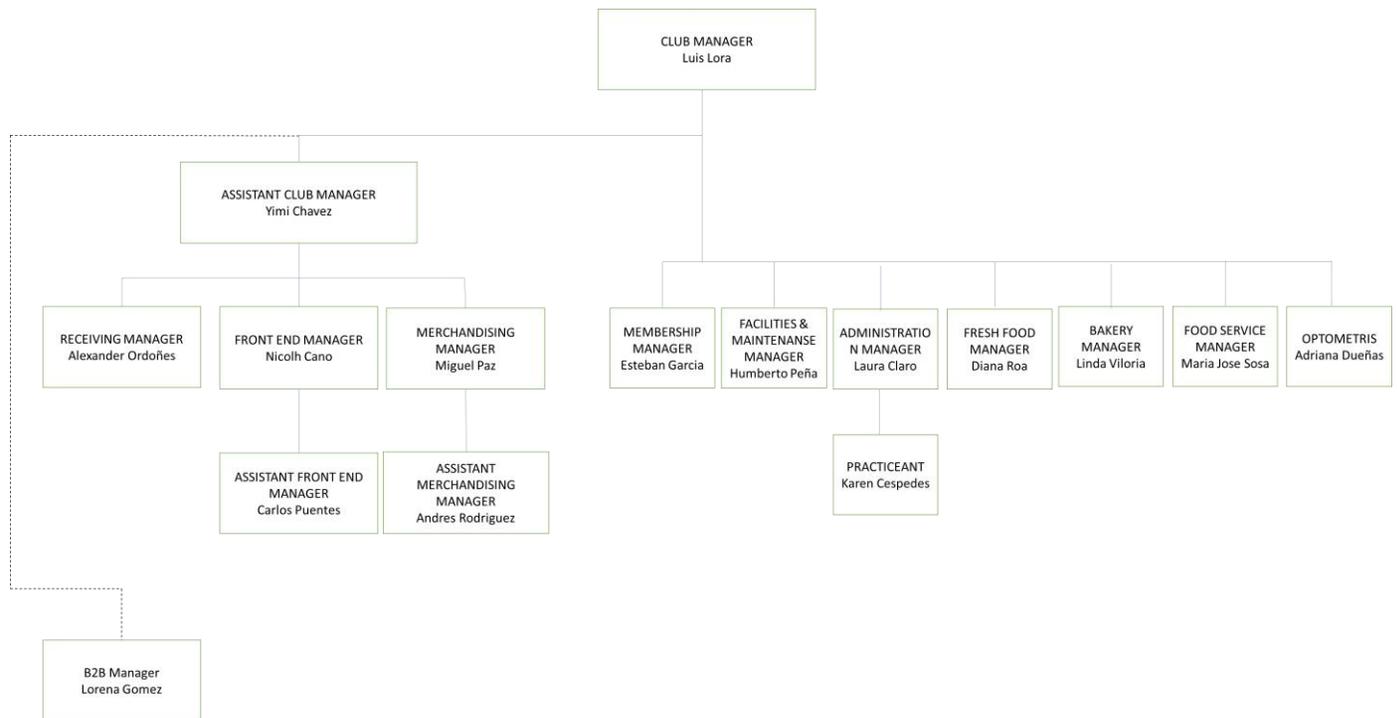
4719: Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (víveres en general) bebidas y tabaco.  
(Camara de comercio , 2021); (Ver Anexo 2)

### **Funciones**

- Elaboración y seguimiento de órdenes de compra
- Procesamiento de facturas para pago oportuno, manteniendo buenas relaciones con proveedores
- Apoyo en el manejo de caja menor
- Garantizar que los insumos necesarios para la operación del club se encuentren disponibles para todas las áreas
- Control y seguimientos de los costos de la operación
- Manejo de programas posconsumo

- Apoyo en diferentes tareas afines al área y que sean indispensables para la operación de la tienda

## Organigrama General de la empresa



(Pricesmart Colombia , 2020)

## Identificación del problema

Se identifico desde el área administrativa falencias en los procesos de solicitud de suministros que se evidencian por el déficit en la estimación de los suministros mensuales que conllevan al

desabastecimiento recurrente y prematuro de los suministros en las diferentes áreas del club generando deficiencias en los procesos en la solicitud de suministros.

Con base a la anterior descripción sería bueno preguntarse:

¿Como se puede estandarizar desde el área administrativa el proceso de pedido de suministros y controlar el déficit de los mismos?

## Matriz Canvas

Asociaciones clave	Actividades clave	Propuestas de valor	Relaciones con cliente	Segmentos de mercado
<p>Con el fin de mitigar los inconvenientes que se pueden presentar en los procesos de solicitud de suministros se buscara:</p> <p>* Estandarizar el proceso en la solicitud de suministros por parte de cada área con el área administrativa.</p> <p>* Difundir a los gerentes de cada área los registros previos y pronósticos de los suministros.</p>	<p>* Estandarizar de procesos desde la solicitud de suministros</p> <p>* Elaborar de una base de datos de los consumos mensuales de los diferentes suministros</p> <p>* Diseñar formato para solicitud de suministros</p> <p><b>Recursos clave</b></p> <p>Los recursos que ayudaran a la implementación son:</p> <p>*Humanos, ya que se deberá generar una relación entre los diferentes gerentes del club</p> <p>*Los suministros son recursos indispensables ya que se busca su control</p>	<p>La propuesta de valor que se puede determinar para la mejora continua del procedimiento es:</p> <p>Implementar mejoras en el proceso de solicitud de suministros con el fin de reducir tiempos y costos</p>	<p>Mejora de percepción del cliente hacia la compañía al tener siempre disponibilidad de suministros de su uso</p> <p><b>Canales</b></p> <p>Los canales que se usarán para el nuevo sistema serán correos electrónicos</p>	<p>El segmento de clientes que maneja el proceso son Clientes internos</p> <p>*Áreas: Mantenimiento, Food service, Frescos, Bakery y Administrativa.</p>
<b>Estructura de costes</b>		<b>Fuentes de ingreso</b>		
Capacitación a los gerentes de cada área para el manejo del nuevo proceso a implementar		Cumplimiento de presupuesto		

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Controlar los suministros con el fin de evitar un déficit anticipado mensual de los mismos y dar cumplimiento a los presupuestos mensuales definidos, a través de un pronóstico y creación de formato de solicitud de suministros.

### **Objetivos Específicos**

- Estandarizar los procesos de solicitud de suministros para cada una de las áreas
- Recopilar la información de meses anteriores y elaborar base de datos con el fin de realizar pronósticos de consumo
- Elaborar un formato que controle y simplifique el proceso de la solicitud de suministros

### **Diagnostico**

### **Metodología**

Nos encontramos ante un estudio de enfoque cuantitativo donde se recolectará y analizará los datos mediante una encuesta aplicada al desarrollo del formato creado en la investigación para probar la hipótesis establecida previamente, aplicamos un diseño no experimental basándonos fundamentalmente en la observación de datos históricos en el contexto natural para después

analizarlos (Toro & Parra, 2006) . Esta investigación cuenta con un alcance descriptivo que se basa en describir fenómenos, conceptos y situaciones para describir sus dimensiones con precisión, buscando especificar y estudiar el proceso que se lleva en la actualidad para posteriormente describirla. (Fernandez & Baptista, 2014)

### **Descripción del contexto y de los participantes**

La investigación fue realizada por una estudiante de noveno semestre de administración de empresas de la Universidad Politécnico Grancolombiano en el año 2021. El proceso de investigación se llevó acabo en su práctica profesional en el área administrativa de la empresa PriceSmant Colombia. Participaron en la medición las diferentes áreas de la empresa: food service, bakery, mantenimiento, frescos, Recibo, front end y merchandaising.

### **Instrumentos**

Con el propósito de conocer la efectividad del formato propuesto se aplico una encuesta, con escalas de calificación tipo Likert de 1 a 5 (1 representa en desacuerdo y 5 comprende de acuerdo) teniendo como opción respuesta única. La encuesta fue practicada en una sola etapa, que se llevó a cabo al finalizar la implementación del formato propuesto para la solución de la problemática presente.

No	CRITERIOS	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
1	Implementacion Supplies Format					
2	Control de los insumos para cada una de las areas					
3	Eficacia en el proceso de pedido					
4	Desabastecimiento prematuro de los insumos					
5	Control de precupuesto mensual					
6	Medio apropiado para el uso del Supplies Format					
7	Diseño del Supplies Format					
8	Reduccion de tiempos en la solicitud de insumos					

## Supplies Format

Supplies Format				
				
Area			No.	
Solicitante			Fecha	
Suministros para el mes de				
No.	Suministro	Unidad Medida	STOCK	Cantidad solicitada
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

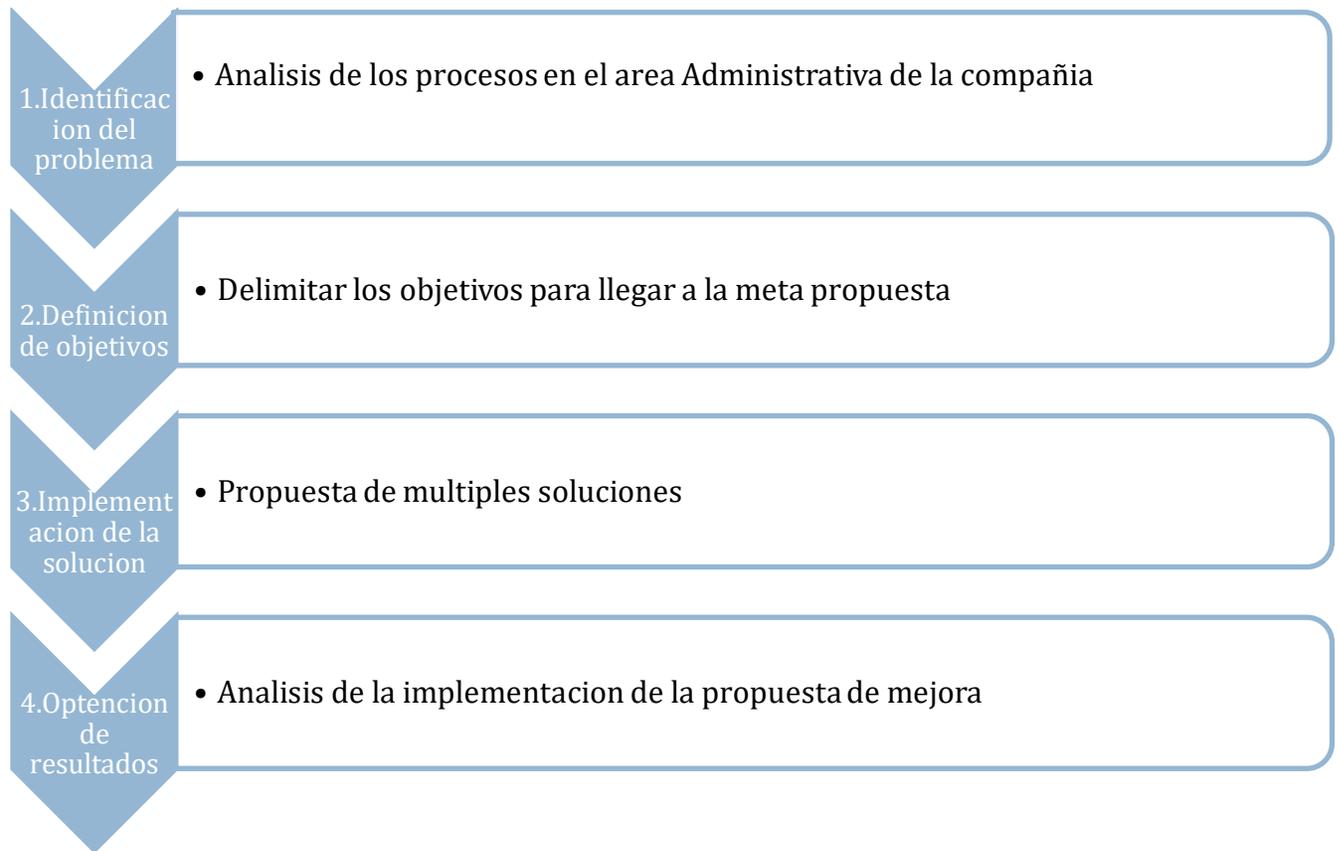
\_\_\_\_\_  
**Solicitante**

\_\_\_\_\_  
**Autorizado**

## Propuesta de mejoramiento

### Fases

El presente trabajo se dividió en 4 fases:



### Plan de acción

Temporalidad	Acción	Recursos	Responsable
Dos días	Elaboración del formato (Supplies Format)	Tabla desarrollada en Excel	Karen Cespedes Practicante Área Administrativa
4 meses	Recopilación y organización de los registros historicos de	Bases de datos	Karen Cespedes Practicante Área Administrativa

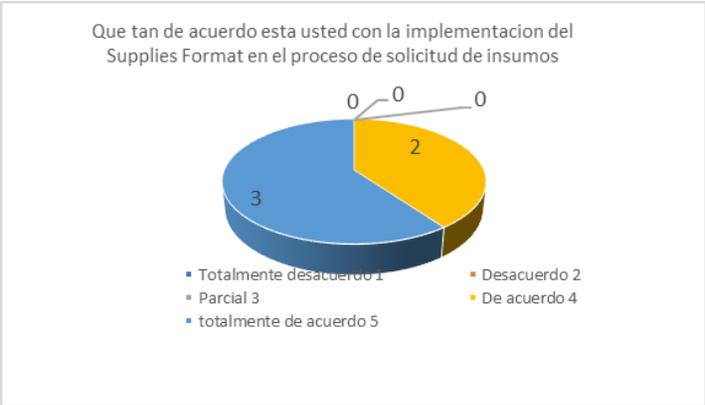
	consumos de suministros		
1 hora	Divulgación del suplies format para su correcto funcionamiento	Correo electrónico	Karen Cespedes Practicante Área Administrativa
1 día	Aplicación de herramientas para el análisis de la propuesta implementada	Encuestas Físicas	Karen Cespedes Practicante Área Administrativa

**Tabulación y graficas de encuestas**

Las siguientes encuestas se realizaron a 5 Grerentes, de las áreas de Food Service, Bakery, Frescos, Front End y Mantenimiento quienes hicieron uso del formato creado para el plan de mejora.

1.

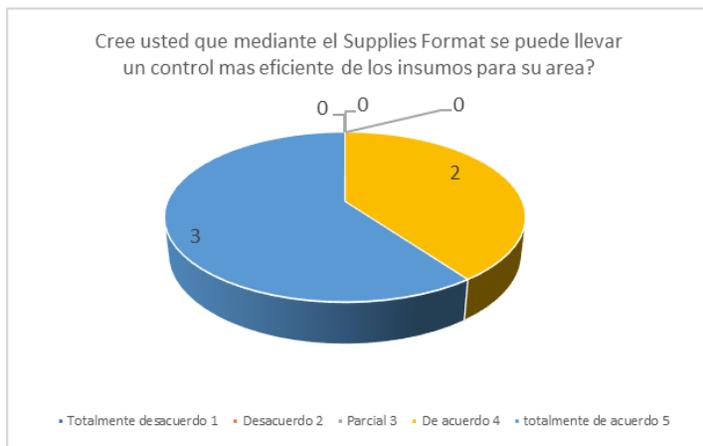
Que tan de acuerdo esta usted con la implementacion del Supplies Format en el proceso de solicitud de insumos			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	0	0%
De acuerdo	4	2	40%
totalmente de acuerdo	5	3	60%



**Análisis:** Se puede evidenciar que los gerentes encuestados están de acuerdo con la implementación del Supplies Format, para la mejora del proceso de solicitud de insumos.

2.

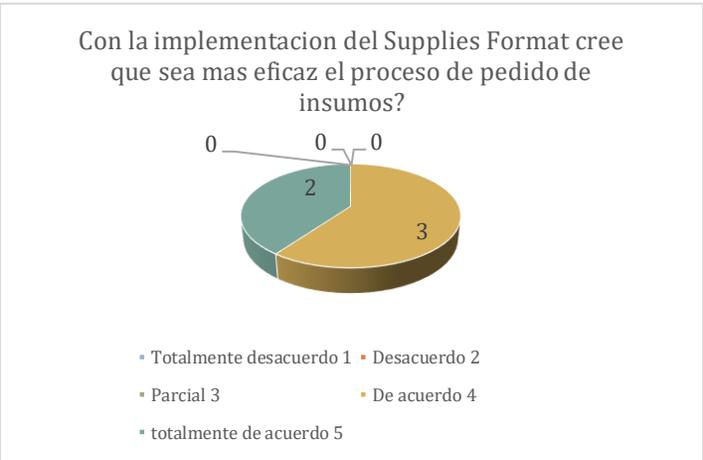
Cree usted que mediante el Supplies Format se puede llevar un control mas eficiente de los insumos para su area?			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	0	0%
De acuerdo	4	2	40%
totalmente de acuerdo	5	3	60%



**Análisis:** Los gerentes creen que la implementación de este, va a contribuir en un control mas eficiente en los insumos en su área

3.

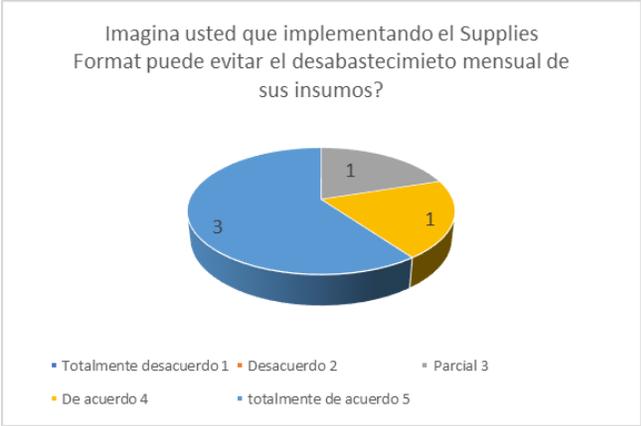
Con la implementacion del Supplies Format cree que sea mas eficaz el proceso de pedido de insumos?			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	0	0%
De acuerdo	4	3	60%
totalmente de acuerdo	5	2	40%



**Análisis:** Los gerentes creen que la implementación del formato contribuye con la eficacia de la solicitud de suministros

4.

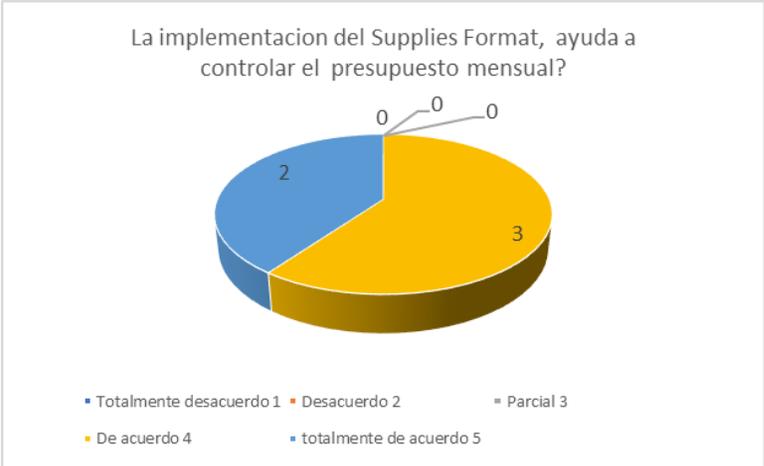
Imagina usted que implementando el Supplies Format puede evitar el desabastecimiento mensual de sus insumos?			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	1	20%
De acuerdo	4	1	20%
totalmente de acuerdo	5	3	60%



**Análisis:** Los encuestados en excepción de uno, opinan que dicho formato ayuda a controlar el desabastecimiento de los insumos en sus áreas

5.

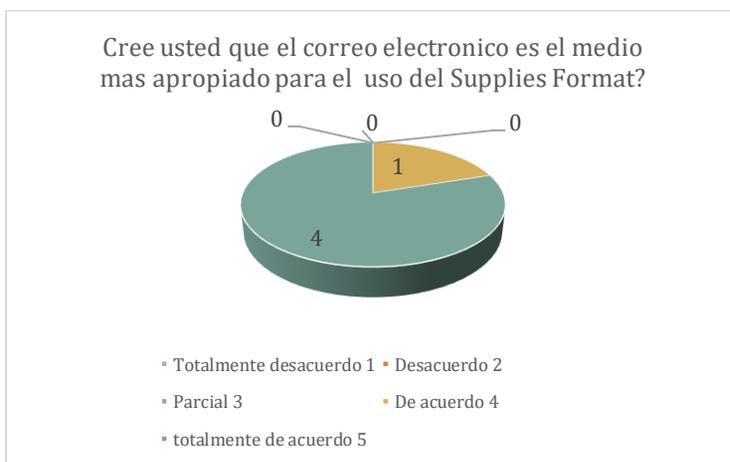
La implementacion del Supplies Format, ayuda a controlar el presupuesto mensual?			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	0	0%
De acuerdo	4	3	60%
totalmente de acuerdo	5	2	40%



**Análisis:** Los encuestados están de acuerdo con que la implementación de dicho formato va ayudar a controlar el presupuesto mensual en sus áreas

6.

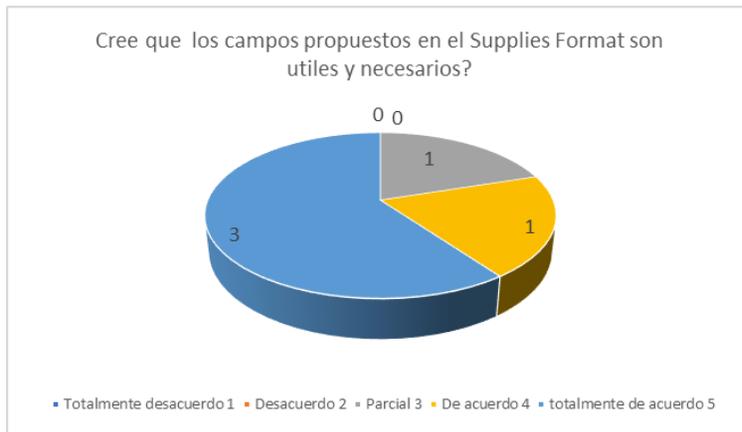
Cree usted que el correo electronico es el medio mas apropiado para el uso del Supplies Format?			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	0	0%
De acuerdo	4	1	20%
totalmente de acuerdo	5	4	80%



**Análisis:** Los gerentes de cada una de las áreas están de acuerdo con que el correo electrónico es el medio mas apropiado para el manejo del formato

7.

Cree que los campos propuestos en el Supplies Format son utiles y necesarios?			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	1	20%
De acuerdo	4	1	20%
totalmente de acuerdo	5	3	60%



**Análisis:** Los encuestados en excepción uno, opinan que los campos propuestos en el formato son útiles y necesarios

8.

Cree usted que el Supplies Format facilitara el proceso y reducirá tiempos en la solicitud de insumos?			
Totalmente desacuerdo	1	0	0%
Desacuerdo	2	0	0%
Parcial	3	0	0%
De acuerdo	4	3	60%
totalmente de acuerdo	5	2	40%



## Propuesta Financiera

<b>Actividades</b>	<b>Mano de obra</b>	<b>Papeleria</b>	<b>Total</b>
Diagnostico Inicial	\$500,000.00		\$500,000.00
Recopilacion y analisis de historico de las ordenes de compra	\$200,000.00	\$2,000.00	\$202,000.00
Propuesta de mejora a Directivos	\$0.00	\$1,000.00	\$1,000.00
Elaboracion de la propuesta de mejora ( Supplies Format)	\$250,000.00		\$250,000.00
Implementacion ( Supplies Format)	\$50,000.00		\$50,000.00
Aplicacion de encuestas	\$50,000.00	\$3,000.00	\$53,000.00
Analisis de resultados	\$150,000.00		\$150,000.00
<b>Total</b>			<b>\$1,206,000.00</b>

## Recomendaciones

- Se recomienda a la compañía seguir llevando el control detallado del pedido de los insumos con el fin de ver el impacto que tiene el Supplies Format en el tiempo.
- Se sugiere a los gerentes encargados de cada área, que el único medio para la solicitud de insumos sea dicho Formato, con el fin de llevar un control detallado de sus solicitudes.
- Es importante que los usuarios del formato tengan siempre presente que al momento de realizar la solicitud de insumos, sean los necesarios para cubrir el mes en curso de diligenciamiento del mismo.

## Conclusiones

De esta propuesta de mejora puede señalarse que las innovaciones propuestas para estandarizar un proceso en una compañía surgen un efecto positivo y conlleva a una mejora continua importante en las organizaciones.

Como resultado del trabajo investigativo obtuvimos la estandarización de un proceso administrativo específicamente el de solicitud de insumos, reduciendo así tiempos y desabastecimiento en las diferentes áreas involucradas en el proceso.

## Referencias

- LinkedIn corporation, *Reseña histórica*, <https://co.linkedin.com/company/pricesmart>
- Camara de comercio de Bogota,(2021) , *Actividad económica CIU*, <https://linea.ccb.org.co/descripcionciuu/>
- Toro I & Parra R. (2006). *Metodología de la investigación*. Universidad EAFIT.
- Fernández C & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc graw Hill education

# Anexos

## Anexo 1

**OBJETO SOCIAL**

La sociedad tiene como objeto social principal el desarrollo de cualquier actividad comercial lícita. Parágrafo: En desarrollo de su objeto social principal, la sociedad podrá: (A) comprar, importar, exportar, adquirir, preparar, fabricar, elaborar, vender, distribuir y en general producir y comercializar productos de consumo masivo incluyendo pero sin limitarse a alimentos, bebidas

Página 2 de 22



Cámara de Comercio de Bogotá  
Sede Virtual

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de marzo de 2021 Hora: 15:20:40  
Recibo No. AA21282918  
Valor: \$ 5,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A21282918274E9**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados](http://www.ccb.org.co/certificados) electrónicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

alcoholes, medicamentos, suplementos y dietarios, cosméticos, productos de aseo personal y doméstico, insumos médico-quirúrgicos, alimentos para animales etc.; (B) Desarrollar actividades de comercialización de productos pesqueros, pescados y mariscos, de origen marino, dulces, mermeladas y de cultivo, en todos sus estados y presentaciones, tales como enlatados, frescos, congelados, salados, secos y en filete, congelados IQF y en plaquetas; (C) Importación y comercialización de equipos para vigilancia y equipos electrónicos; (D) Constituir otras sociedades y formar parte de otras sociedades que se propongan actividades semejantes, complementarias o accesorias de las de la empresa social o que sean de conveniencia y utilidad para el desarrollo de sus negocios, fusionarse con ellas o absorberlas; (E) Crear o formar parte de instituciones, fundaciones, corporaciones o asociaciones de cualquier clase o naturaleza en Colombia y en el extranjero; (F) Efectuar inversiones de capital en cualquier clase de bienes muebles incorporales y similares, incluyendo, entre otros, acciones, bonos, participaciones sociales, cuotas o derechos de sociedades y cualquier otra clase de títulos o valores mobiliarios; y administrar, dichas inversiones; (G) Celebrar con establecimientos, de crédito o entidades financieras, nacionales, extranjeros, oficiales o privados, toda clase de operaciones relacionadas con los bienes, negocios, actividades y objeto social de la sociedad; (H) Girar, aceptar, endosar, avalar, garantizar, asegurar, cobrar y negociar, en general, toda clase de títulos valores y cualesquiera otro derechos personales o de crédito; (I) Celebra contratos de prenda, anticresis, depósito, garantías, administración, mandato, comisión y consignación; (J) Adquirir, enajenar, gravar, limitar el dominio y administrar toda clase de bienes muebles o inmuebles, cambiarlos su forma, dar ó tomar en arrendamiento bienes muebles o inmuebles; (K) Celebrar convenios de administración técnica, económica administrativa con otras personas; (L) Celebrar contratos de participación, sea como participe activa o sea como participe inactiva; (M) Contratar técnicos en el país o en el exterior, en relación con las actividades propias de su objeto; (N) Representar a empresas nacionales o extranjeras; (O) Registrar patentes, nombres comerciales, marcas y demás derechos de propiedad industrial y adquirir u otorgar concesiones para su explotación, presentar y obtener registros sanitarios para productos de consumo ó uso humano y registros de venta para productos de consumo animal; (P) Participar en licitaciones públicas o privadas, nacionales o internacionales o en cualquier procedimiento de contratación directa con entidades



Cámara de Comercio de Bogotá  
Sede Virtual

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Fecha Expedición: 4 de marzo de 2021 Hora: 15:20:40  
Recibo No. AA21282918  
Valor: \$ 5,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A21282918274E9**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados](http://www.ccb.org.co/certificados) electrónicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

nacionales o internacionales; (P) En general, la sociedad puede ejecutar todos los contratos, actos u operaciones de cualquier naturaleza, que guarden relación directa, de medio a fin, con el objeto social indicado en el presente artículo, y todos aquellos que tengan como finalidad ejercer los derechos y cumplir las obligaciones legal o convencionalmente, derivadas de la existencia y de las actividades desarrolladas por la sociedad. Las anteriores actividades las podrá ejecutar la sociedad directamente o mediante contratos con terceras personas.

(Pricesmart Colombia , 2020)

## Anexo 2

### CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU:	4711
Actividad secundaria Código CIIU:	4719
Otras actividades Código CIIU:	5612

Página 22 de 25

(Pricesmart Colombia , 2020)

## Anexo 3

Encuesta

[https://docs.google.com/forms/d/1A7TAuej538YUOApp14FpwRcs0jL24XfbtZVtTMh\\_n8/](https://docs.google.com/forms/d/1A7TAuej538YUOApp14FpwRcs0jL24XfbtZVtTMh_n8/)

[edit](#)