

PROYECTO DE GRADO

DAVID SEBASTIÁN RODRÍGUEZ GÓMEZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C

2021

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	3
Objetivo general:	3
Objetivos específicos:	3
SEGURIDAD SUPERIOR	4
CANVAS	5
CONTEXTO HISTORIA	6
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
FUNCIONES POR REALIZAR	7
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	8
MÉTODO	9
DESCRIPCIÓN DE CONTEXTO	10
PROPUESTA DE MEJORA	10
CRONOGRAMA	12
INSTRUMENTO	12
PLAN DE ACCIÓN	15
RECOMENDACIONES	16
CONCLUSIONES	16
BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS	17

INTRODUCCIÓN

En el siguiente proyecto se encontrará de una forma cercana y detallada, información de Seguridad Superior, desde su historia, hasta su estructura organizacional, esta, será la base que servirá como soporte de este proyecto, donde también se hablará de las distintas funciones que se desempeñan en el área de compras de la misma, a partir de ello, se planteará e iniciará el proceso de mejora dentro de una problemática que fue identificada, medida a través de un análisis estadístico descriptivo, explicando parte por parte los inconvenientes hallados e indagando a cerca del porqué es un proceso que necesariamente requiere una cambio positivo.

Palabras clave: Inventario, telegram, tiempo, proceso, canal de comunicación.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Hacer más eficaz la realización de las actividades designadas por el asistente de compras.

Objetivos específicos:

Hallar un canal de comunicación efectivo que permita aumentar la calidad de la comunicación a nivel interno.

Mantener comunicación de forma constante entre almacén y el asistente de compras.

Mejorar la comunicación entre el área de compras y almacén.

SEGURIDAD SUPERIOR










Grupo Superior de Seguridad es un grupo creado en el año 2016 de la mano del Dr. José Saavedra, reconocido empresario, donde podremos encontrar empresas de seguridad vigilancia, seguridad electrónica, seguridad y salud en el trabajo y servicios generales; se encuentra conformado actualmente por 9 (nueve) empresas: Vasco Seguridad Privada, Anubis Seguridad, Seguridad 2000, Tres Soles Seguridad Privada, House Depot Servicios Generales, EPOL Escuela Politécnica de Seguridad LTDA, H.S.E.Q Security, Focus Electronic Security Systems y Seguridad Superior LTDA, esta última es la empresa principal que dio paso a la creación del grupo. Seguridad Superior pertenece al sector terciario, siendo más específicos se encuentran involucrados en el mercado de las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada, ofreciendo servicios a nivel nacional tales como:

Seguridad Residencial: Es la empresa líder del país siendo esta la más grande y con más experiencia en cuanto a seguridad residencial, tiene presencia en más de 300 conjuntos residenciales o edificios a nivel nacional, donde se ofrece seguridad, buen servicio por parte de los guardas y una mejora de calidad de vida a los residentes.

Seguridad para Empresas: Partiendo de un análisis detallado de aquellos problemas principales de seguridad, se ofrece la generación de valor agregado y productividad a la empresa, fomentando el crecimiento de la misma; más de 22 sectores empresariales avalan dicha gestión, así mismo, se cuenta con más de 200 clientes satisfechos con nuestro servicio.

Dentro de su personal encontramos a más de 7000 guardas a disposición de la institución, con ello, corroboramos más de 42 años de experiencia ofreciendo un servicio de elite para la seguridad residencial y para empresas.

CANVAS

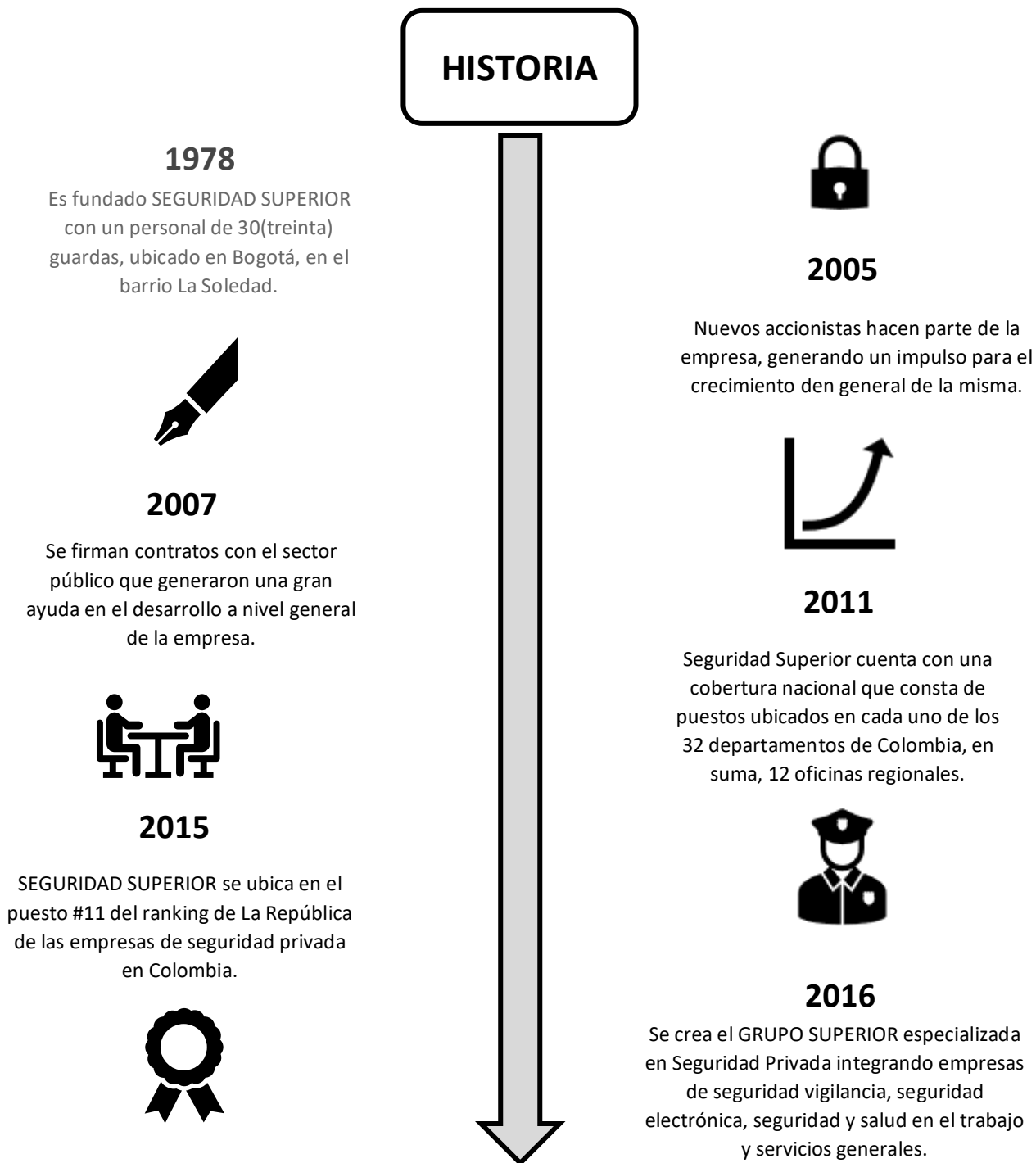
Asociaciones clave  <ul style="list-style-type: none"> -Leos Dotaciones -Kopancoba -CRC Comunicaciones -Intersuministros -Yak S.A.S - Hervalco S.A.S -Liberbags -P&M publicidad y mercadeo -Colors -Az Seguridad -Uniples 	Actividades clave  <ul style="list-style-type: none"> -Compra de elementos para dotación de personal -Compras de puestos de seguridad <hr/> Recursos clave  <ul style="list-style-type: none"> -Página web -Elementos para guardas de seguridad -Personal: Guardas de seguridad 	Propuestas de valor  <ul style="list-style-type: none"> -Servicio de seguridad residencial -Servicio de seguridad para empresas -Mejora de calidad de vida - Gran experiencia en el sector de seguridad residencial 	Relaciones con clientes  <ul style="list-style-type: none"> -Correo electrónico -Llamadas telefónicas -Redes Sociales <hr/> Canales  <ul style="list-style-type: none"> -Página web -Local físico -Automóviles personalizados 	Segmentos de mercado  <ul style="list-style-type: none"> -Conjuntos residenciales a nivel nacional -Centros Comerciales a nivel nacional -Alcaldías -Parques de diversiones a nivel nacional -Contratos públicos a nivel nacional
Estructura de costos  <ul style="list-style-type: none"> -Servicios públicos -Nómina -Publicidad -Arriendo locaciones -Pago financiado 		Fuentes de ingresos  <ul style="list-style-type: none"> -Venta de servicios de seguridad residencial -Venta de servicios de seguridad para empresas -Servicio de seguridad para contratos públicos 		

Seguridad Superior es una empresa basada en la venta de servicios de seguridad mediante contratos privados y públicos, debido a ello, la empresa se encuentra en un segmento de mercado amplio, sin embargo, también en un sector competitivo, posee un amplio portafolio de proveedores que le permiten abastecer la empresa y trabajadores de manera eficiente y con excelente calidad, desde dotaciones para guardas de seguridad, hasta medios de transporte como vehículos y motocicletas, así mismo, hace uso de diferentes medios de comunicación tanto con clientes como proveedores, dentro de ellos se encuentran las redes sociales y correo electrónico, por otra parte, su canal más fuerte es la página web; estos elementos son la base para que hoy día Seguridad Superior, sea una de las empresas más reconocidas por su servicio de calidad y por ser una de las empresas con más experiencia en el campo de seguridad residencial a nivel nacional.

CONTEXTO HISTORIA

Figura No. 1

Contexto histórico.

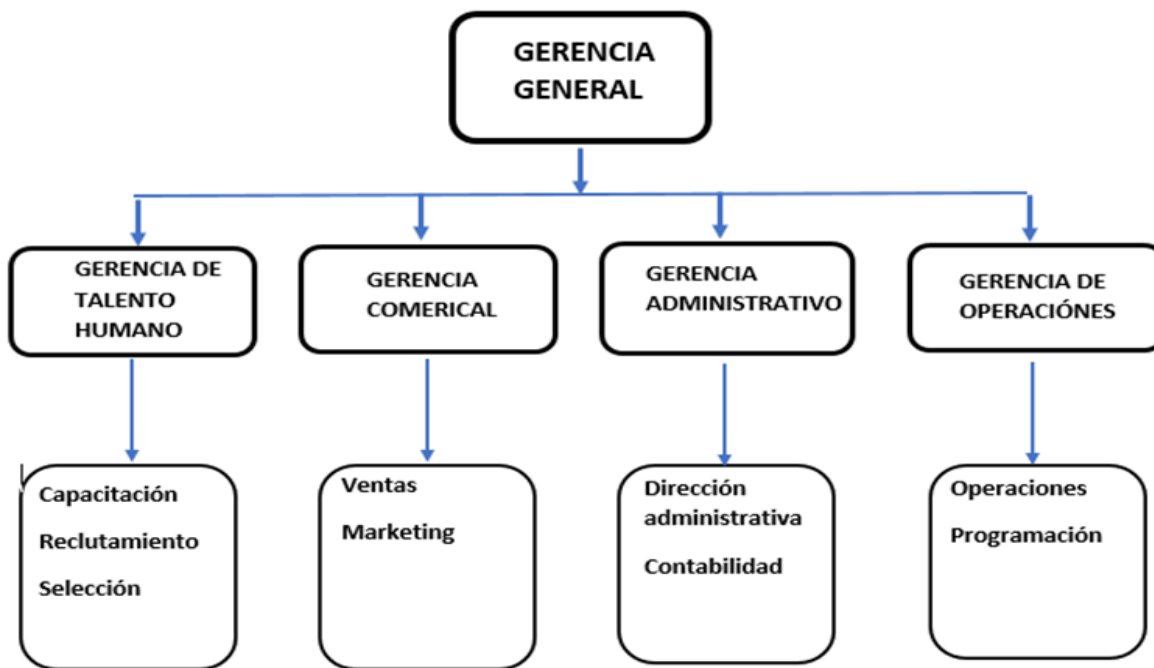


Elaboración propia.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura No. 2

Estructura organizacional



Elaboración propia.

FUNCIONES POR REALIZAR

1. Relacionar facturas de proveedores, cuentas de cobro de acreedores en un formato de Excel, en donde se describe la información importante de cada documento como: fecha de entrega de la factura , fecha de emisión de la factura, fecha de vencimiento de la factura, nombre de proveedor o acreedor, NIT del proveedor o acreedor, número de factura, concepto, valor de factura, número de orden de compra, número de entrada, regional que envía y nombre del que autoriza el pago de la factura; posterior a ello, pasar la relación a contabilidad y hacer entrega de facturas y acreedores incluidos en la relación.

2. Entregar a almacén todas aquellas requisiciones que son despachadas por almacén y stock de este, por otra parte, recibir compras que llegan directamente a oficina para posteriormente dejarlas en almacén para ser entregadas a la correspondiente regional o locación.
3. Realizar llamadas a proveedores con el fin de dar seguimiento a envíos y estar al tanto de si hay algún tipo de inconveniente con el proceso que se está realizando con cada uno.
4. Generar las órdenes de compra de las diferentes requisiciones, distinguir cuales elementos se compran y cuales elementos pueden ser enviados a través de almacén; imprimir las órdenes de compra y adjuntarla a la requisición correspondiente; por otra parte, de ser necesario, solicitar cotizaciones de los elementos necesarios.

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el área de compras diariamente se manejan requisiciones provenientes de distintos contratos a nivel nacional, en dichas requisiciones se solicitan elementos como cafetería, aseo, dotación, elementos de cómputo, papelería, entre otras; la persona designada para compras y el asistente de compras son los encargados de realizar las órdenes de compra de dichas requisiciones, así mismo, responsables de verificar si algunos elementos pueden ser solicitados por stock de almacén, para ello es necesario llamar a almacén y hacer la respectiva verificación o ir personalmente hasta el almacén para cumplir con la asignación, sin embargo, la línea es utilizada constantemente para el seguimiento de procesos y usada por otra persona dentro de la oficina por lo que se mantiene en uso de forma frecuente, lo que perjudica el tiempo en que puede ser realizadas dichas requisiciones despachadas por almacén, sobre todo, cuando se presenta un alto

flujo de las mismas; se considera que a partir de lo anterior se puede mantener una mejor comunicación con el almacén para estar al tanto de su stock.

La empresa maneja un sistema ERP llamado RSN en el cual se realizan las compras, se tiene acceso a toda la información de las requisiciones y órdenes de compra, en esta plataforma es posible aprobar y anular las mismas, además, se posee una pestaña que nos muestra el inventario, a pesar de ello, dicha pestaña no se mantiene actualizada, ni se tiene en cuenta en el proceso de realización de órdenes de compra, lo cual impide realizar el proceso de compra de la forma más eficiente posible; lo que nos lleva a la siguiente pregunta problema: ¿Introducir un canal de comunicación entre el asistente de compras y almacén, hará más eficiente el proceso de ejecución de requisiciones solicitadas por stock de almacén?.

MÉTODO

Teniendo en cuenta los intereses del estudio realizado, se debe destacar el método de investigación cuantitativo, para ser más específico, se partirá de la estadística desde un análisis estadístico descriptivo que permita la medición de resultados a través de medidas de tendencia central, debido a que este permite evidenciar de manera clara y ordenada la variable principal en cuestión, el tiempo desperdiciado por parte del asistente de compras debido a falta de un canal de comunicación con almacén, así mismo el método cuantitativo permite a partir de bases de datos proporcionadas por el lugar de estudio, una recolección y análisis estadístico de la información adquirida, que servirá como soporte principal para ejecutar la búsqueda de una propuesta de mejoramiento; así mismo, cabe resaltar que el estudio se fundamenta en un diseño no experimental dirigido a la búsqueda de la solución de nuestra pregunta problema planteada anteriormente.

DESCRIPCIÓN DE CONTEXTO

La investigación respectiva fue realizada por un estudiante de último semestre de administración de empresas inscrito en la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, realizando dicha investigación en el primer semestre del año 2021, y fue dada en el área de compras de la empresa Seguridad Superior, donde se realizó la búsqueda de un plan de mejoramiento para el área en cuestión, así mismo, esta suministró información valiosa que sostuvo gran parte de la investigación realizada; dentro de los datos dados, se pudo encontrar todo lo relacionado con requisiciones, órdenes de compra, fechas de entrega de las anteriores, tanto a nivel Bogotá, como a nivel nacional; en suma, dentro de la indagación para la posible solución de nuestra pregunta problema, la colaboración desde almacén, fue fundamental para la ayuda del estudio, a partir de lo anterior, se generaron tablas que permitían evidenciar por medio de una medición de tiempo realizada durante altos flujos de requisiciones en el área de compras por el actor principal del proyecto, donde se evidencia la mejora que se puede proponer para la solución de nuestro problema central.

PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora se ve definida por cinco fases de gran importancia que se ven discriminadas de la siguiente forma:

Fase 1: La identificación del problema, es dada en el lugar de investigación, después de adentrarse dentro del este, se observa detalladamente los procesos realizados por la empresa, se distingue que la gran mayoría de procesos ejecutados en el área en cuestión son procesos físicos, sin embargo, se evidencia un problema de comunicación en dentro de las asignaciones a realizar del asistente de compras, su comunicación con almacén es de gran importancia, y esta se ve

interrumpida debido a una falta de un canal de comunicación en el cargo mencionado anteriormente.

Fase 2: Se da la investigación de una solución certera al problema identificado, se realiza la búsqueda de un canal de comunicación que facilite de tal forma que las actividades realizadas por el asistente de compras se hagan de la forma más eficiente posible, involucrando en ello la mejora del tiempo utilizado durante la realización de sus actividades. En este caso se ha decidido seguir adelante con la propuesta de mejora a través de un canal de comunicación llamado Telegram, cuya función es ser el medio de comunicación entre el asistente de compras y almacén, para ello, se hace uso de un teléfono móvil usado por el asistente de compras.

Fase 3: Primera recolección de datos, dentro de los datos obtenidos se pueden encontrar datos con respecto a tiempo perdido, número de requisiciones en total, número de requisiciones realizadas por almacén, con el fin de determinar cómo se encuentra en el momento el procesos, y que relación tienen las variables con el problema encontrado, esto permite que más adelante después de realizada la implementación de la mejora, sea posible comparar los cambios que surgieron, con el fin de que a partir de un análisis estadístico sea factible otorgar una conclusión veraz de los resultados de la implementación de la propuesta de mejora.

Fase 4: Implementación del canal de comunicación, por medio de Telegram, se da un nuevo medio de comunicación que es utilizado únicamente con el fin de obtener información del stock de almacén, información con la cual el asistente de compras hará más eficiente su labor a la hora de realizar las requisiciones las cuales su realización primero debe de ser corroborada por almacén.

Fase 5: Comparación de datos y conclusión, para concluir la propuesta de mejora, se tomarán los nuevos datos tomados después de la implementación de la mejora, y serán comparados con aquellos datos obtenidos antes de la ejecución de la mejora, a partir de dicho análisis, serán descritos los resultados de la implementación y los impactos que tuvo estos en el proceso seleccionado.

CRONOGRAMA

En la siguiente tabla se demuestra el paso a paso de cada una de las actividades principales de proyecto, así mismo, el periodo de tiempo durante el cual fue desarrollada cada una de ellas.

TABLA No. 1

Cronograma.

	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Identificación del problema																												
Investigación solución																												
Primera recolección de datos																												
Implementación solución propuesta																												
Segunda recolección de datos y conclusión																												

Elaboración propia.

INSTRUMENTO

Con el fin de llegar a obtener un análisis estadístico descriptivo el instrumento escogido es la medición de tiempos durante el proceso a mejorar en búsqueda de un resultado por medio de parámetros estadístico que permita percatarse de los cambios surgidos después de implementar la idea propuesta; es debido a esto, que basado en información determinada por la empresa Seguridad Superior y recolectada durante el proceso, se tiene en cuenta diferentes variables que se evidencian en la siguiente tabla:

TABLA No. 2

Tiempo en Perdida Anterior.

TIEMPO			
<i>Día</i>	<i>Tiempo de espera (m)</i>	<i>Jornada laboral(m)</i>	<i>% Tiempo de espera</i>
<i>Día #1</i>	12	240	5%
<i>Día #2</i>	20	240	8%
<i>Día #3</i>	13	240	5%
<i>Día #4</i>	16	240	7%
<i>Día #5</i>	17	240	7%

Promedio(m)	16
--------------------	----

Promedio %	7%
-------------------	----

La tabla consta de lo siguiente: el tiempo de espera dado en minutos, cuyas mediciones fueron realizadas por el creador del estudio, midiendo el tiempo en el que no posee a la mano un medio de comunicación; la jornada laboral dada en minutos, que representan el tiempo total del que se dispone para realizar todas las actividades asignadas al encargado del puesto de asistente de compras; el porcentaje de tiempo de espera, es la relación y medición que se da entre las dos variables anteriormente mencionadas; promedio (m), hace referencia al tiempo promedio de los tiempos obtenidos durante las mediciones de tiempo de espera, y, el promedio en porcentaje, dado la comparación del tiempo de espera con el tiempo total destinado para la realización de distintas actividades.

Desde lo anterior se evidencia una posible mejora identificada en los problemas de comunicación generados por el asistente de compras, el cual mal gasta tiempo esperando la disponibilidad de un medio de comunicación para continuar con sus actividades demostrando que en cinco días de alto flujo de requisiciones, se pierde en promedio de diez y seis minutos sin tener las

herramientas necesarias para ejecutar sus labores, tiempo que puede ser aprovechado para evitar la congestión de requisiciones, a partir de ello se busca un método que permita mejorar la comunicación del asistente de compras, enfocándose mayormente con el área de almacén, buscando así, la disminución de los tiempos perdidos, generando un mayor beneficio en cuanto a la eficacia a la hora de la realización de requisiciones durante tiempos de alto flujo de los mismos, proponiendo una mejora en uno de los procesos fundamentales existentes en el área de compras.

Es debido a esto que al utilizar Telegram como canal de comunicación utilizado específicamente para la comunicación con almacén se busca la mejora de tiempos, después de su implementación, se realiza una nueva medición de tiempos que permita comparar el tiempo antes y después de ejecutar la propuesta de mejora, tiempos que se evidencian en la siguiente tabla:

TABLA No. 3

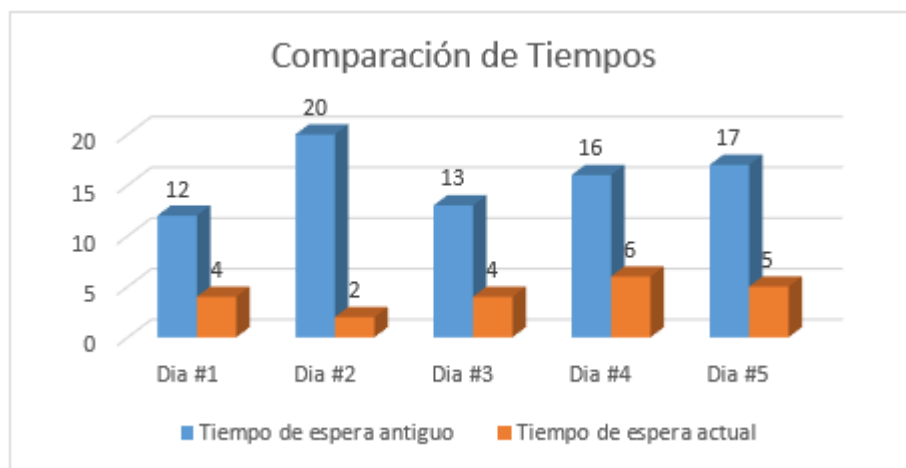
Tiempo en Perdida Actual.

TIEMPO			
<i>Día</i>	<i>Tiempo de espera (m)</i>	<i>Jornada laboral(m)</i>	<i>% Tiempo de espera</i>
<i>Día #1</i>	4	240	2%
<i>Día #2</i>	2	240	1%
<i>Día #3</i>	4	240	2%
<i>Día #4</i>	6	240	3%
<i>Día #5</i>	5	240	2%
Promedio(m)	4		
Promedio %	2%		

Para dar a entender la evolución y distinguir los cambios que se dieron durante el periodo de prueba de la propuesta de mejoramiento se presenta de una mejor forma a través de la siguiente gráfica.

GRÁFICO No. 1

Comparación de Tiempos.



Teniendo en cuenta la grafica anterior, se puede concluir que un canal de comunicación ayuda significativamente en la disminución de nuestro indicador de tiempo perdido, se reduce a un 25%, Telegram, al ser un canal de comunicación seguro y de fácil uso, permite al asistente de compras obtener información de una forma más rápida, evitar el represamiento de requisiciones y hacer de una manera eficaz las labores que le son designadas

PLAN DE ACCIÓN

A partir de la implementación del nuevo canal de comunicación se evidencian distintos beneficios que permiten que este tenga un impacto positivo en la empresa, como primer punto, se presencia una mejora de comunicación a nivel interno de la empresa, como consecuencia de ello,

el ahorro de tiempo del asistente de compras al realizar sus asignaciones se ve aumentado; por otra parte, facilita la relación del asistente de compras con los proveedores y gerentes de contrato, así mismo, le brinda mayor independencia a la hora de ejecutar su labor, por ejemplo, el apropiamiento de todos los procesos de compras que son designados al asistente de compras.

RECOMENDACIONES

Como primera medida, se sugiere la asignación de un equipo móvil directamente al cargo de asistente de compras, donde sea posible ejecutar la solución planteada anteriormente, con el fin de que este logre mantener una comunicación constante, no solo con almacén, sino también con las demás áreas de la empresa y con proveedores; esto a su vez ayudara a generar independencia y apropiamiento de procesos de compra, dejando a un lado la dependencia de un solo teléfono móvil para los asistentes de compra.

CONCLUSIONES

Para finalizar, cabe resaltar la comparación del promedio de tiempo perdido y como la disminución de este fue beneficiosa a partir de la implementación del canal de comunicación propuesto; la comunicación y flujo de información entre almacén y el asistente de compras es mucho más cercana y permite que los procesos realizados por el asistente de compras sean más eficientes y ejecute su labor de una mejor forma, con lo que podremos dar respuesta a nuestra pregunta problema, un canal de comunicación mejora de gran manera la efectividad del asistente de compras, evitando así un gran represamiento de requisiciones.

BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS

Empresas de seguridad - Brindamos un nivel de Seguridad Excepcional. (s. f.). Seguridad Superior. Recuperado 15 de febrero de 2021, de <https://www.seguridadsuperior.com.co/la-empresa>

Investigación e innovación en la Enseñanza Superior Nuevos contextos, nuevas ideas (Primera edición: octubre 2019 ed., Vol. 1). (2019). Rosabel Roig-Vila.

INACAP. (2011). CANVAS [Diapositivas]. <https://www.poli.edu.co/>.
https://poligran.sharepoint.com/sites/AcompaamientoparaprofesoresentInvestigacin/Documentos%20compartidos/General/Modelo_Canvas_Compentencia_Ideas_Negocios_2011.pdf

Seguridad Superior, 2021. Quiénes somos. En *SEGURIDAD SUPERIOR*.
<https://www.seguridadsuperior.com.co/la-empresa>

Díaz Vélez, C. (2012, 12 enero). Análisis descriptivo. SlideShare.
<https://es.slideshare.net/cristiandiazv/clase-02-analisis-descriptivo>

Diagrama de Gantt. (s. f.). VENNGAGE. Recuperado 21 de mayo de 2021, de
<https://es.venngage.com/blog/ejemplos-diagramas-gantt-plantillas/>

Normas APA. (s. f.). Normas APA. Recuperado 20 de abril de 2021, de <https://normasapa.in/>

Telegram. (s. f.). Telegram. Recuperado 19 de abril de 2021, de <https://telegram.org/>

Análisis descriptivo. (s. f.). . Recuperado 21 de mayo de 2021, de
https://www.sergas.es/gal/documentacionTecnica/docs/SaudePublica/Apli/Epidat4/Ayuda/Ayuda_Epidat_4_Analisis_descriptivo_Octubre2014.pdf

Métodos de análisis estadístico. (s. f.). Proyectos Gestión de Conocimiento. Recuperado 22 de mayo de 2021, de <https://www.pgconocimiento.com/metodos-de-analisis-estadistico/>