

Plan de mejora orientado a la creación de un área de Recursos Humanos para la organización e implementación de estrategias para mejorar la productividad en LG CNS

Autor

Jose Daniel Sarmiento Quintero

Universidad Santo Tomás, Bogotá D.C.

Facultad De Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2021

Plan de mejora orientado a la creación de un área de Recursos Humanos para la organización e
implementación de estrategias para mejorar la productividad en LG CNS

Jose Daniel Sarmiento Quintero

Trabajo presentado para optar al título de

Profesional en Negocios Internacionales

Tutor

Gabriel Felipe Ospina Argote

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad De Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2021

Resumen

En el siguiente proyecto, se describe el trabajo realizado en la multinacional LG Consulting and Solutions (LG CNS), en donde su principal enfoque es la prestación de servicios en el sector de transporte público, Por otro lado, se dedican a reinventar la forma en que vivimos aplicando soluciones de TI innovadoras a todo lo que existe.

LG CNS ofrece servicios integrales de consultoría, construcción y operación de sistemas en Corea y en todo el mundo con la experiencia obtenida de años de éxito en proyectos de TI a gran escala.

Están liderando la Cuarta Revolución Industrial con Cloud, AI, Big Data, IoT, Blockchain y otras nuevas tecnologías de la información. (LG CNS. (2021). About LG CNS)

El estudio que se desarrolló durante el período de la pasantía fue a nivel operacional y organizacional, específicamente en su esquema organizacional a nivel interno. La base de este proyecto se basará en reestructurar esta área de la empresa, a partir de la implementación de un área de recursos humanos liderada por una persona capaz y con experiencia, que pueda identificar los problemas de organización para así mejorar los procesos y la comunicación en la empresa.

Agradecimientos

Quiero agradecer principalmente a mi papá y a mi familia que siempre me han apoyado en mi proceso educativo para mi formación como persona y profesional. Gracias a la Universidad Santo Tomás por brindarme sus instalaciones y recursos para formarme como negociador internacional y una persona de valores. A su vez, quiero agradecer a los profesores que me acompañaron, enseñaron y entregaron lo mejor de ellos para compartir sus conocimientos. Por último, quiero dar gracias a la empresa LG CNS por aceptarme y enseñarme todos sus procesos durante seis meses, los cuales hicieron de mi pasantía una experiencia única y agradable.

Introducción

El análisis de este trabajo, además de entender el modelo de la estructura organizacional de la empresa también pretende mostrar los factores internos y externos que maneja la compañía para entender cómo se manejan internamente los obstáculos y decisiones para el bienestar del personal.

El trabajo se divide en 3 partes, la primera en conocer la empresa LG CNS, misión, Visión y Valores, ubicación Geográfica, estructura Organizativa para saber a qué se dedica y entender cómo labora en el mercado nacional, siendo una multinacional posicionada a nivel mundial.

La segunda parte, es comprender el modelo de organización que maneja la empresa mediante sus debilidades, y fortalezas y así saber si beneficia a la empresa, o debe pasar a ser manejado por un área con experiencia en manejo organizacional para así mejorar la producción y la comunicación entre áreas.

La tercera parte es implementar un área de recursos humanos, la cual, de orden y estructuración a las áreas implicadas en la empresa, para así poder mejorar canales de comunicación entre las mismas. Y por último, el objetivo principal de este plan de mejora es centralizar todas las decisiones en cuanto al personal del trabajo, su bienestar y comunicación al interior de la empresa en un área compuesta de psicólogos y personal con experiencia en bienestar del trabajo, liberando así a trabajadores que no tienen experiencia en esta área y así enfocarse en su área de trabajo principal.

INDICE

EMPRESA	7
ASPECTOS GENERALES	7
MISIÓN	7
VISIÓN	7
VALORES	8
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	9 - 10
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	11 - 12
UNIDAD O DPTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRACTICA	12 - 14
ANÁLISIS DOFA	15
PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE MEJORA	16 - 17
LIMITACIONES Y ALCANCE	17
OBJETIVO GENERAL	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA	18 - 20
CONCLUSIONES	20
BIBLIOGRAFÍA	21

Empresa: LG Consulting and Solutions

1.1 Aspectos Generales

LG CNS es una subsidiaria de LG Corporation fundada en 1987 que brinda servicios de TI (tecnología de la información) que incluyen consultoría, integración de sistemas, integración de redes, subcontratación de procesos comerciales y subcontratación de tecnología de la información. Originalmente, LG CNS solo se enfocaba en la ingeniería informática, como diseñar, desarrollar y operar sistemas de redes de computadoras para LG Group. LG CNS también se enfoca en mercados globales, que operan centros de desarrollo en todo el mundo y tiene subsidiarias en el extranjero.

Actualmente, LG CNS es el proveedor de servicios de TI más grande de Corea y ha implementado una serie de proyectos públicos de infraestructura de TI a gran escala y ha desempeñado un papel importante en la iniciativa e-Korea del gobierno coreano.

LG CNS Colombia se fundó en el año 2012, ingresando fuertemente en el mercado al conseguir su primer contrato con Recaudo Bogotá S.A.S, empresa ganadora para operar el control de flota e Información del usuario SIRCI (El Sistema Integrado de Recaudo, Control, Información y Servicio al Usuario) en Bogotá.

Más adelante, después del éxito en el servicio de transporte público en Bogotá, LG CNS Colombia logró conseguir su próximo contrato para la implementación de la misma tecnología en Pereira.

1.1.1. Misión

“LG CNS proporciona un nuevo valor a sus clientes al responder de manera proactiva a los mercados que cambian rápidamente con nuevas soluciones de convergencia basadas en TI y al ofrecer oportunidades y modelos comerciales diferenciados” (LG CNS, s.f.-a)

1.1.2. Visión

Con la visión de convertirse en un 'habilitador de innovación digital', LG CNS tiene como objetivo revolucionar los procesos, sistemas y modelos comerciales con sus clientes. No solo continuamos mejorando nuestra experiencia técnica, sino que también respetamos las capacidades individuales y compartimos nuestras habilidades para crecer. (LG CNS, s.f.-b)

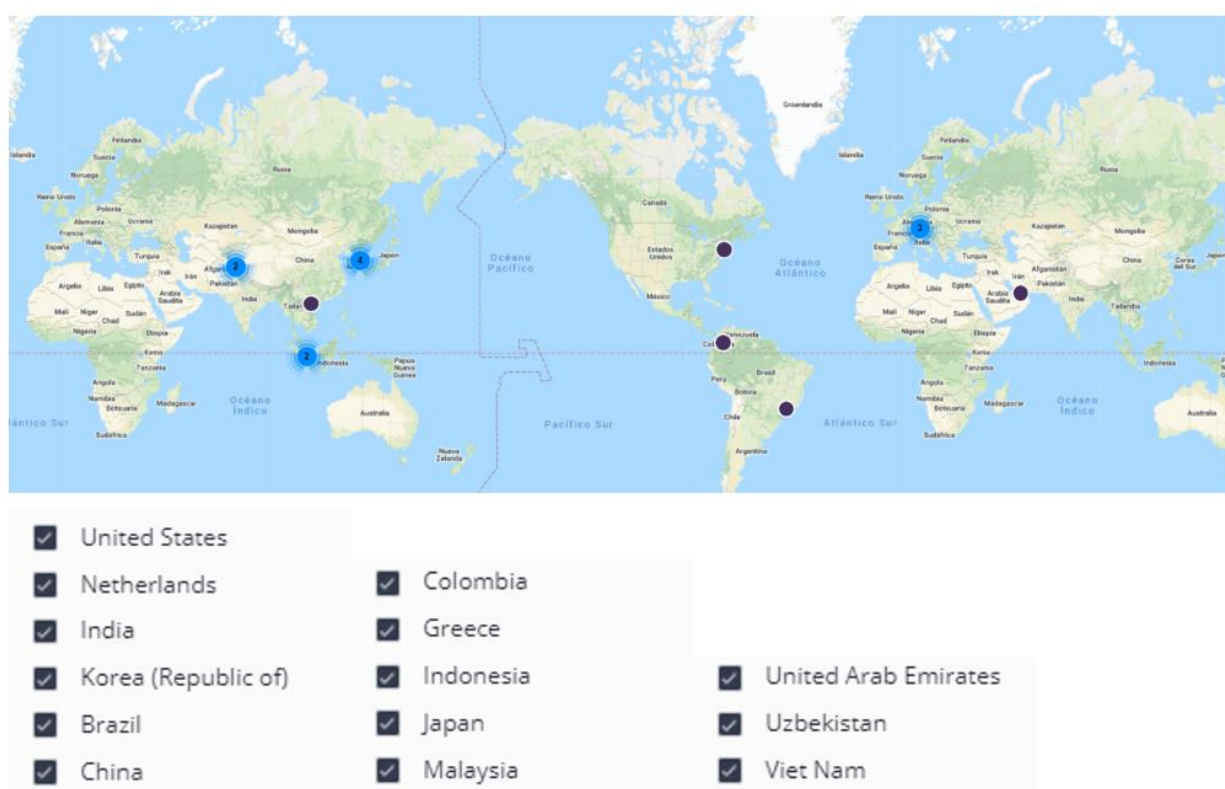
1.1.3. Valores

- Trabajo en equipo.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Calidad.
- Competividad.

1.2 Ubicación geográfica.

Así está distribuido LG CNS en el mundo.

Figura 1 Ubicaciones de LG CNS a nivel global



Nota: Adaptado de *LG CNS headquarters and office locations*, de CRAFT, 2021. <https://craft.co/lg-cns/locations>

Figura 2 Ubicación de LG CNS a nivel Colombia



Nota: Adaptado de *LG CNS headquarters and office locations*, de CRAFT, 2021. <https://craft.co/lg-cns/locations>

1.3 Estructura Organizativa



Nota: Tomado de [Main portal]. de LG CNS, 2021.

El cargo de practicante de negocios Internacionales se encuentra en el grupo de Nuevos Negocios dando soporte al área de proyectos y logística.

1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

El departamento donde se desarrolló la práctica profesional, fue en el área de proyectos (Nuevos Negocios) dando apoyo a logística. La primera tarea que me fue asignada, fue crear un formato en Excel donde se pudiera evidenciar todas las cotizaciones, prefacturas y facturas que se habían generado de órdenes de compras anteriores y futuras. Con esto, se buscaba encontrar incoherencias o cambios abruptos entre los valores que se encontraban en las cotizaciones y en la factura final.

Tabla 1 Ejemplo de Formato de Facturación

# Factura	Guía	Fecha	Monto	Moneda	Proveedor	Cliente	Descripción
# Ibe597346	1867046414	9-Oct-20	6,846,657	COP	Advantech Co Ltd	LG CNS Colombia Sas	Valor Total: \$6,846,657
#01os105	2999898915	25-Sep-20	\$ 73,390	COP	Tongda	LG CNS Colombia Sas	Valor Total: \$3,786,702
#L2108	4178019403	24-Sep-20	8,614,672.61	COP	Lg Cns Co	LG CNS Colombia Sas	Valor Total: \$1,055,810
#L2109	4820400410	30-Sep-20	\$ 1,889,125	COP	Inhand Networks Jiaxing Co	LG CNS Colombia Sas	Valor Total: \$946,224
#L2112	2800263830	16-Sep-20	\$ 660,450	COP	Ab Sunshine Components Limited	LG CNS Colombia Sas	Valor Total: \$1,057,921

Nota: Elaboración propia

Al encontrar estos errores, se contactaba con el operador logístico para poder entender estos cambios monetarios, a partir de este problema se me encomendó la segunda tarea de encontrar diferentes operadores logísticos que tuvieran precios más competitivos, para así usarlos como intermediarios en las operaciones empresariales o generar un cambio en los precios del operador principal.

Todas las tareas al ser orientadas a la logística, se me fueron otorgando progresivamente más responsabilidades como contacto con proveedores para generar órdenes de compra, gestionar envíos de los bienes utilizados para la implementación en planta, comunicación directa con el equipo de Bodega o Transporte para preparar equipos y recolecciones de los mismos.

Por último, se me pidió hacer parte del área comercial, en donde apoyé a la persona encargada de ventas ayudándole con temas documentales y generación de contratos comerciales con clientes y proveedores.

1.1.4. *Analisis DOFA.*

Tabla 2 Análisis DOFA

MATRIZ DOFA LG CNS COLOMBIA	
Debilidades	Oportunidades
1. Falta de comunicación en la empresa. 2. No se tiene un esquema organizacional definido. 3. Se generan muchos reprocesos ya que la información no se comparte. 4. No se presta la atención necesaria a problemas internos (entre empleados) que pueden afectar el rendimiento del trabajo. 5. Falta de personal en ciertas áreas de la empresa.	1. Capacidad de crecimiento acelerado por la calidad de sus servicios y proveedores. 2. Posibilidad de llevar sus servicios a otras ciudades para la mejora del transporte público. 3. Maneja un sector que se puede explotar prolongadamente. 4. Hacer provecho de la tecnología para generar tecnología verde y reducir costos.
Fortalezas	Amenazas
1. Es una compañía multinacional precedida por su nombre y avances tecnológicos. 2. Se tiene una gran cantidad de capital lo cual permite tomar medidas de manera rápida. 3. Tiene la tecnología necesaria para implementarla al pie de la letra. 4. Posee un equipo de trabajo de aproximadamente 80 personas expertas en sus áreas específicas.	1. Problemas externos como situaciones globales que afecten la producción de equipos y tiempos de entrega. 2. El cliente principal suele pedir acuerdos que no están acordados. 3. Problemas de orden público que afecten o retrasan las entregas de equipos o daño a propiedad.

Nota Elaboración propia

Planteamiento De Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales.

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

La idea de este plan de mejora, es cambiar el modelo organizacional que tiene la empresa LG CNS Colombia a través de un área de Recursos Humanos (La cual no posee).

Esto con el fin de poder solucionar las problemáticas que se identificaron durante el periodo de las prácticas profesionales en toda la empresa. Los principales problemas que se generan en la empresa son la falta de comunicación, manejo de la información y la falta de personal de vez en cuando. Se entiende que estos tres aspectos son de suma importancia y que estén en buenos términos para el correcto funcionamiento de la empresa.

Muchas veces, se podría decir que casi siempre, se presentan errores durante el transcurso de los proyectos, no por problemas externos sino internos, debido a que al momento de generar un nuevo acuerdo comercial con clientes o proveedores solo hay un par de personas involucradas, las cuales no están dispuestas a compartir todos los detalles y condiciones que se acordaron durante la negociación. Esto llega a ser un grande e innecesario error ya que todas las áreas de la empresa están involucradas 100% del tiempo al momento de iniciar un nuevo proyecto, desde la creación del contrato comercial hasta la última instalación de equipos.

Gran parte de la empresa, al no estar informada sobre alguna situación que se esté dando tanto al interior de la misma o en el exterior puede generar reprocesos, en donde se pudo ahorrar tiempo si se hubiera compartido la información necesaria ya que muchas veces, se terminan procesos que después deben ser cambiado o eliminados. Esto llega a generar inconformidad entre el personal y aquellos que están a cargo, por lo tanto, afectara la moral y la convivencia.

Otro conflicto que posee la empresa, es la falta de personal combinado con clientes exigentes. Durante el período de práctica, se encontró que el equipo de aplicación e instalación trabajaban más de 12 horas al día por dos razones. La primera, es que la empresa prefiere pagar horas extras a contratar mano de obra extra ya que esto genera pérdida de tiempo para aquellos expertos en donde deben capacitar a los nuevos integrantes y la segunda razón, es debido a los clientes, donde suelen pedir que los tiempos de instalación y de entrega sean más cortos y efectivos, pero como se mencionó anteriormente, ya se estipularon fechas de entregas en el contrato comercial y no hay mano de obra disponible para lograrlo.

Es por esto, que lo que se pretende es poder compartir información importante a todas las áreas de la empresa e identificar cuáles son los equipos de trabajo que podrían tener ayuda extra. Esto a partir de un área especializada que esté al tanto de todo lo que pasa en la empresa.

2.2 Indique la importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

La importancia del trabajo de practicante en el área de logística, es ayudar a optimizar procesos como tiempos de entrega, firmas de clientes para la aceptación de equipos u organización de documentos que pueden llegar a servir como comparadores. Por otro lado, se logró encontrar operadores logísticos con excelentes servicios y mejores precios. También en el aspecto comercial, el practicante mejoró su capacidad de analizar situaciones para dar soluciones a las cabezas comerciales, para así, generar nuevas estrategias de negociación y llegar al resultado esperado. Por último, al estar pendiente en las negociaciones, el practicante lograba identificar si había errores en los acuerdos comerciales al momento de generar la respectiva firma.

A cerca de las limitaciones que se tuvieron en un principio, fue tener contacto directo con clientes y proveedores, ya que hablar con un practicante que no entiende muy bien el negocio que se lleva a cabo puede ser estresante para ellos, por lo tanto, el practicante se vuelve un mensajero para aquella persona que está a cargo de la operación.

Por último, los alcances que se lograron fue comprender, como trabaja una multinacional coreana, cómo funciona el modelo de negocio y lo más importante tener contacto directo con los proveedores y los jefes coreanos de cada área. Cada uno al ser de diferentes áreas, pero saber sobre todo lo hace una experiencia muy enriquecedora.

2.3 2.3 Objetivo General

Dar a conocer la importancia de tener un área de recursos humanos que se enfoque en el bienestar del equipo de trabajo para mejorar resultados y procesos.

2.3.1. *Objetivos Específicos.*

1. Identificar la importancia y el funcionamiento de un área de Recursos Humanos.
2. Describir cómo podría implementarse un área de Recursos Humanos enfocada en los problemas anteriormente mencionados.
3. Establecer los beneficios que le puede aportar a la empresa.

Contenido Plan De Mejora

3.1 Propuesta de mejora.

Actualmente LG CNS Colombia, maneja un modelo de manejo de personal empresarial diferente al convencional, en donde los altos cargos y personas con habilidades aceptables, pueden llegar a manejar o delegar funciones que deberían ser competentes de un área enfocada en este tipo de objetivos:

En resumen, no hay que infravalorar la actividad llevada a cabo por los Recursos Humanos, ya que las tareas de este departamento pueden incluso resultar vitales para desarrollar la estrategia de la compañía. Los Recursos Humanos son una de las piezas más importantes que componen el engranaje de cualquier empresa; si esa pieza no funciona correctamente, es muy probable que el resto de las piezas falle. (Cegos Online University, (S/F). ¿Por qué son tan importantes los Recursos Humanos?

Dicho esto, el área de Recursos Humanos, es más que solo profesionales contratando empleados o llevando a cabo tareas administrativas. Lo que propone este plan de mejora, es crear un área de gente capaz y calificada, que le ayude a darle un horizonte más claro a la empresa en objetos de organización, bienestar de trabajo para los empleados y solución de problemas al interior de la misma, es importante que se tenga una buena comunicación y buena relación entre áreas, se espera que el área mencionada pueda lograr este objetivo.

En LG CNS Colombia, al no haber un área de Recursos Humanos, para problemas de bienestar, críticas para mejorar situaciones al interior de la empresa, o dar alguna opinión sobre compañeros, es manejada por el área administrativa, que cuenta con contadores y abogados, por lo tanto, no se logra aprovechar al máximo esta área.

Al momento de que se generen problemas entre compañeros, se tiene que hablar directamente con el jefe de área, esto ha generado inconformismo entre los empleados de LG CNS Colombia, ya que no se logra llegar a una solución definitiva debido a que los jefes de área tienen agendas apretadas por lo tanto, este tipo de problemas quedan en el olvido y se acumula odio entre compañeros lo cual, va a generar problemas de comunicación entre procesos y atrasará las fechas para entregas de proyectos.

El área de Recursos Humanos, también podría alivianar el trabajo del área administrativa (Financiera y Legal) anteriormente mencionada a dedicarse a aprobar órdenes de compra, dedicarse a la creación de contratos y cumplimiento de Pólizas. Por otro lado, los jefes de cada área, que actualmente se encargan de la contratación de nuevo personal, podrían ahorrarse horas de entrevistas y evaluar personal y dejar este tipo de funciones a Recursos Humanos. A su vez, se tiene pensado que el área encargada de

manejar problemas internos de la empresa, puede organizar una reunión semanal donde se hable con los jefes respectivos para mejorar en temas organizativos y entorno profesional donde sea agradable trabajar.

Todo esto es posible, si se logra crear el área de Recursos humanos y los profesionales adecuados para su manejo, lo cual tendrá como resultado mejorar la empresa y a sus empleados generando una comunicación y buena relación casi que perfecta entre todos los integrantes de LG CNS Colombia.

Este es el esquema general que se presentó al líder de LG con algunas funciones que podría manejar el área de Recursos Humanos, lo cual le pareció una propuesta interesante que se puede aplicar a corto plazo.

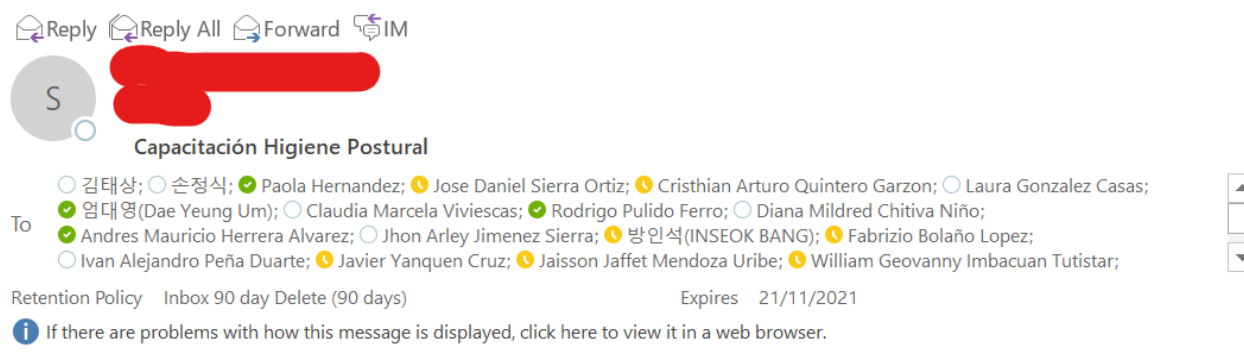
Figura 4 Estructura propuesta para el área de Recursos Humanos



Nota: Elaboración propia

A continuación, una de las evidencias de que a partir de este plan de mejora se empezó a implementar capacitaciones para el bienestar de los empleados durante sus jornadas laborales.

Figura 5 Evidencia de la implementación del área de Recursos Humanos



Good day Fellows!

Fulfilling the Occupational Health and Safety at Work program, at this time each employee must know the risks derived from postures in workplaces.

Following this purpose, we have published a video as a virtual training, which all employees must watch and answer some brief questions in order to approve this training.

Kindly request your mandatory participation through the link below.

Nota: Tomado de Comunicación personal, LG NCS, Julio 14 de 2021

3.2 Conclusiones

1. Por medio del Área de Recursos Humanos se van a reducir tiempos en tareas que no son competentes de las demás áreas de la empresa mejorando así que la producción aumente a partir de que los empleados se enfoquen en sus áreas de experiencia.
2. Un área de Recursos humanos puede ayudar a cumplir los objetivos de la empresa a partir de estrategias de organización que puedan mejorar la productividad.
3. El área de Recursos Humanos al no estar directamente implicada en las operaciones de la empresa tendrá un punto de vista crítico y objetivo al momento de generar estrategias para la solución de problemas.
4. Recursos Humanos puede llegar a generar procesos que sean mas sencillos que eviten reprocesos y sean provechosos para todos los empleados.

3.3 Bibliografía

Cegos Online University. (s.f.). ¿Por qué son tan importantes los Recursos Humanos?.

<https://www.egosonlineuniversity.com/por-que-son-tan-importantes-los-recursos-humanos/>

CRAFT. (2021). LG CNS headquarters and office locations. <https://craft.co/lg-cns/locations>

Ibero Monterrey. (s.f.). ¿Cuál es la función de un Psicólogo Organizacional? <https://iberomty.mx/blog/cual-funcion-de-psicologo-organizacional/>

LG CNS (2021). LG Main Portal. <http://ep.lgcns.com/portal/main/portalMain.do>

LG CNS. (s.f.-a). About LG CNS. <https://www.lgcns.com/En/About/MainCompany>

LG CNS. (s.f.-b). Visión. <https://www.lgcns.com/En/About/Vision>