

Plan de mejora para la empresa Alkosto-Ktronix S.A, área de Business Intelligence

Giseth Dayana Cadena Lavacude

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Dirigido por:

Ernesto Arguello Pizaran

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2022

Agradecimientos

En primera instancia dedico y agradezco este proyecto a Dios y a mis padres por el apoyo constante, siendo mis guías y un apoyo fundamental para poder culminar exitosamente cada meta propuesta durante este ciclo universitario; a mi madre, mi padre, mi hermana y mis abuelos, por la paciencia, fe, esfuerzo y su constante respaldo en cada paso que daba ayudándome así a llegar con gran orgullo y triunfo a este logro en mi vida.

De igual forma gracias a la Facultad de Negocios Internacionales, por la experiencia tan enriquecedora y de autodescubrimiento como profesional donde logre desarrollar cada rol como estudiante, monitora, representante cultivando en mí valores como empatía, resiliencia y unión con mis compañeros. Pero particularmente tengo que resaltar a los docentes Violeta Zuluaga, Dayana Benavidez, Fabio Bastidas y en especial a Ernesto Arguello quienes guiaron, apoyaron, sostuvieron y creyeron siempre en mi potencial orientándome en cada reto planteado en la carrera, logrando así obtener un enfoque más claro sobre la profesional que hoy en día logró ser. También es importante resaltar aquellos amigos que durante este largo camino universitario se convirtieron en pilares de fortaleza, se convirtieron en familia acompañándome en cada logro y caída siempre a mi lado Ana María Fernández, Nicolle Cática, Yuli Palencia, Julián Perilla, Cristian Linares, Daniela Calabria a ustedes gracias por haber recorrido este largo trayecto universitario.

Por último, mi agradecimiento eterno a la empresa que me acogió durante mis prácticas profesionales, en donde obtuve un gran aprendizaje con compañeros y jefes de área realmente dispuestos a compartir todo su conocimiento y paciencia durante este proceso. Gracias infinitas por el constante aprendizaje y desarrollo como profesional y como persona.

Resumen

El presente plan de mejora fue desarrollado con la intención de implementar un formato estandarizado para los proveedores en el área de importación de automotores para la empresa Alkosto Ktronix S.A. En donde se refleja el proceso de creación del documento, creación de la matriz y finalidad del documento. Para identificar las falencias y facilitar la toma de decisiones de manera más eficiente se creó un DOFA siendo este una herramienta que ayuda la identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa. Asimismo, se realizaron un objetivo general y unos objetivos específicos para una mejor estructura a la hora de crear el documento.

Finalmente se logró crear el documento junto el Área de COE y se presentó oficialmente la propuesta al director de importación de Automotores, donde se aceptó el proyecto con gran satisfacción especulando una gran mejora en la comunicación y procesos de pedido con los distintos proveedores.

Abstract

This improvement plan was developed with the intention of implementing a standardized format for suppliers in the automotive import area for the company Alkosto Ktronix SA, where the document creation process, matrix creation and purpose of the document are reflected. To identify shortcomings and facilitate decision-making more efficiently, a DOFA was created, this being a tool that helps identify the company's weaknesses, opportunities, strengths and threats. Likewise, a general objective and specific objectives were made for a better structure when creating the document.

Finally, the document was created together with the COE Area and the proposal was officially presented to the Automotive import director, where the project was accepted with great satisfaction, speculating a great improvement in communication and order processes with the different suppliers.

Tabla de contenido

Agradecimientos	2
Resumen	3
Abstract.....	4
Introducción.....	7
La Empresa	8
Aspectos Generales	8
Misión y Visión	9
Ubicación Geográfica	9
Estructura Organizacional.....	10
Unidad o departamento en el que se desarrolló la práctica.....	10
Análisis DOFA	11
Planteamiento del Plan de mejora	12
Planteamiento central.....	12
Importancia, Limitaciones y Alcance	13
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
Contenido	15

Propuesta de Mejora	15
Conclusiones.....	17
Seguimiento de La Práctica Profesional	19
Cumplimiento De Objetivos Mensuales.....	20

Introducción

Desde el punto de vista del área de Inteligencia de negocios en la empresa de Alkosto donde se realizó las respectivas prácticas profesionales, se detectó que las empresas comercializadoras constantemente se enfrentan a los cambios administrativos de cada uno de los proveedores y con ello retrasan procesos de organización y logística frente a cada pedido y/o documento que se requiera en cada negociación.

Por ende, según (Santos, 2017) es importante generar procesos de documentación que sirven como herramienta para la gestión de los negocios, buscando constantemente así la eficiencia y mejora en los procesos de las empresas.

Con el conocimiento adquirido durante la carrera profesional se vio la oportunidad de realizar una gestión de procesos documentales en donde se buscó la estandarización de la lista de precios y pedidos para los proveedores en la importación de automotores de la empresa Alkosto Ktronix S.A.

Con la información anterior se basa el plan de mejora, en donde se empezó el estudio de cada proveedor y asimismo la creación de un documento estándar para la optimización de procesos de envío de lista de precios y de pedido para el Área de Automotores.

La Empresa

Aspectos Generales

Colombiana de Comercio S.A. (Corbeta) es una empresa fundada en el año 1938, en la ciudad de Medellín en el sector de la distribución de telas. Teniendo así un gran crecimiento frente y exponencial llegando a 1958 ampliando su mercado a la distribución de consumo. Se abre en 1987 la primera tienda Alkosto S.A respondiendo así a las nuevas necesidades que se estaban exigiendo en el mercado, convirtiéndose así en una cadena de almacenes 100% colombiana, comercializadora de electrodomésticos, motos, llantas, hogar y mercado. (Alkosto, 2022)

Corbeta S.A. Contiene seis marcas y almacenes propias en el mercado siendo 3 las más fuertes y llegando a liderar, siendo estas “Alkosto S.A, Ktronix S.A, Alkomprar, AKT, Kalley, Media y Magenta”. Cada una de estas líneas está enfocada en una necesidad específica de gran impacto en el mercado. (Corbeta, Corbeta ditribuciones, 2022)

Del mismo modo Corbeta S.A se caracteriza por entender las necesidades del mercado siendo una de las distribuidoras más grandes del país; prueba de ello, Colombiana de comercio S.A, es la novena empresa con mayores ingresos operacionales de Colombia para el 2021 según la Superintendencia de sociedades. (Superintendencias de Sociedades, 2022)

Misión y Visión

Misión y Visión

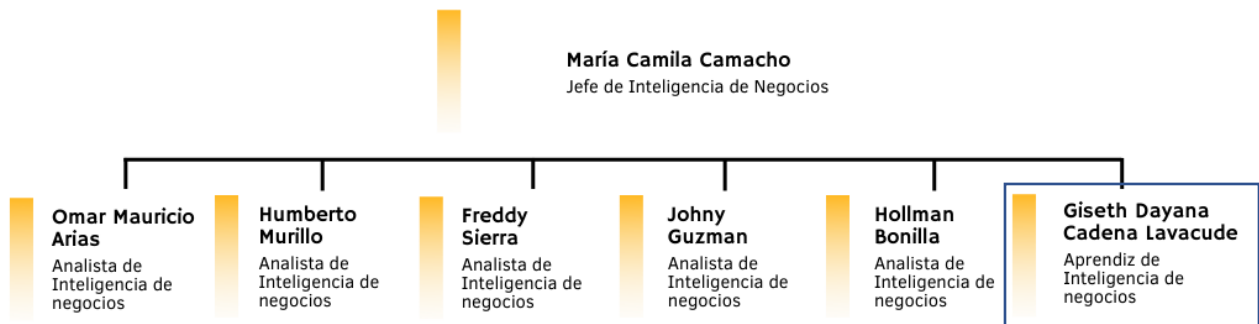
En Colombiana de Comercio - Corbeta S.A. se especializan en la distribución y comercialización y distribución en los principales canales de productos, caracterizándose por los excelentes servicios de venta y postventa a sus clientes en consecuencia teniendo grandes resultados de crecimiento por la distribución de distintos productos a sus proveedores. (Corbeta, 2022)

Ubicación Geográfica



Nota. Tomado de [Ubicación geográfica de Alkosto Avenida 68], de Google, s.f. Google Maps.

Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración propia. Tomado de los datos de la base de datos de Corbeta S.A. (11 de julio)

Unidad o departamento en el que se desarrolló la práctica

Alkosto es una de las empresas colombianas con uno de los crecimientos más fuertes y estables en la economía, por ende, no es de extrañar su enfoque en la compra web en pro a la mejora de sus servicios a sus clientes, así realizando un análisis macro y detallado frente a la interacción de su mercado con su página web en el Área de Business Intelligence. Donde mi función principal era auxiliar la integración, visualización y análisis de la comparativa en la referencias y precios con respecto a los competidores directos, además, de soportar los proyectos de optimización frente a procesos internos de la empresa.

En el Área se manejan además temas de agotados con respecto al inventario de cada uno de los puntos a nivel nacional, las proyecciones de ventas además de la comparativa de estas frente a periodos de tiempo específicos y por último creación y soporte de procesos de automatización frente a los procesos internos que contenga la empresa.

Análisis DOFA

Debilidades

- Falta de control en la documentación interna de la lista de proveedores, teniendo así, una deficiencia en el orden e inspección de dicha información.
- Falla en la organización y visibilidad de los datos de cada proveedor, provocando ineficiencia en el ingreso de cada producto en la base de datos interna.
- La información de cada proveedor no se encuentra sintetizada en un mismo formato, causando así falta de información esencial para la empresa y una desorganización en los documentos.

Oportunidades

- Estudio y creación de un documento estándar recopilando cada información esencial para la empresa en su ingreso de las nuevas referencias.
- Implementación de un consolidado de datos, en donde se pueda visualizar con mayor facilidad cada referencia de los proveedores y de igual forma poder comparar con las bodegas de la empresa.
- Mejora la comunicación asertiva con cada uno de los proveedores, evitando incertidumbre por falta de organización en los formatos de cada uno.

Fortalezas

- Mejorar la integración de las referencias de cada proveedor, evitando obstaculizaciones por falta de orden y de información.

- Optimización de procesos, siendo más fácil la toma de decisiones frente a los pedidos a realizar.
- Siendo uno de los primeros comercializadores de marcas importantes, es dominante en varios sectores del mismo imponiendo siempre un precio competitivo frente al mercado.

Amenazas

- No comunicación clara frente a la información realmente importante para la empresa por parte de los proveedores, dificultando y retrasando procesos internos del área.
- Limitado manejo de técnicas de automatización en procesos manuales, haciendo tardío los avances necesarios para reducir tiempo y facilitar estos procesos siendo poco eficientes para el mercado.
- Poca comunicación asertiva con los objetivos de los proyectos internos que se quieren realizar para la mejora de los mismo.

Planteamiento del Plan de mejora

Planteamiento central

Tomando como referencia una de las amenazas planteadas anteriormente en el Análisis DOFA, se identifica que la empresa Alkosto -Ktronix S.A, contiene ciertas falencias en automatización de procesos siendo menos eficientes frente algunas necesidades importantes en las áreas. Una referencia de esta amenaza es la relación con los proveedores internacionales en cuestión de formatos de pedidos y la comunicación entre ellos.

Partiendo de esta problemática, se identifica un problema en el área de importaciones específicamente en el Área de Automotores, siendo este el planteamiento central en el cual se vio la oportunidad de crear un documento estándar para todos los proveedores solicitando la información esencial para un correcto registro de los pedidos y de los productos dentro del sistema.

Importancia, Limitaciones y Alcance

Importancia

En el presente plan de mejora cabe resaltar la importancia e impacto que este proyecto tiene frente a todas las áreas de importación, debido a que, esta herramienta facilitara la mala comunicación de los proveedores con Alkosto frente a especificar la información importante real que se necesita para mejorar la introducción de nuevos productos al sistema de inventarios. Dando así una mejor visualización frente los productos en un consolidado donde llega la información para una comparativa de referencias entre proveedores.

Limitaciones

El tiempo para el estudio de cada proveedor, creación del formato y del consolidado, además de la aprobación por parte de los jefes de área limitaron en cuestión la aplicación durante la práctica profesional de esta herramienta; aun así, se dejaron claras bases para seguir avanzando con este proyecto a las siguientes personas designadas. Por otro Lado, también se requería empezar a informar a los proveedores la nueva plantilla de lista de precios donde se esperaba una buena respuesta frente a esta propuesta y esperar la transición de los proveedores en implementar esta herramienta.

Alcances

Teniendo en cuenta la versatilidad de este formato, la herramienta tiene la capacidad de adaptarse a diferentes áreas de importación como juguetería, muebles, refacciones entre otros; ayudando con la eficiencia de la recolección y comparativa de la información obtenida de cada uno de los proveedores. De la misma forma, es posible modificar la información según lo requiera cada área, dándole así un plus en gran magnitud al formato.

Para que se vea un excelente resultado, el formato funciona a mediano plazo debido a que se tiene que realizar unos estudios y análisis frente a las necesidades de cada área para así adaptar el formato con la información requerida; de igual forma, realizar la comunicación respectiva frente al cambio de formato a los proveedores esperando que estos se vayan adaptándolo en sus sistemas de forma gradual.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Implementar creación de matriz para unificar toda información de la importación en el sector de automotores para la empresa de Alkosto-Ktronix S.A.

3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la información de las importaciones en el sector automotriz para Alkosto Ktronix S.A.
- Identificar las falencias de la información de las importaciones en el sector automotriz para Alkosto Ktronix S.A.
- Proponer la creación de matriz para unificar toda la información de la importación en el sector de automotores para la empresa de Alkosto Ktronix S.A.

Contenido

Propuesta de Mejora

La competitividad que contiene el sector de importaciones en especial en el área de automotores, es aquí donde en la empresa de Alkosto-Ktronix S.A, se pudo presenciar durante la realización de las prácticas profesionales en el área de Inteligencia de Negocios la problemática y la desorganización de los documentos en la listas de precios de los productos ofrecidos por los proveedores en el área de Automotores dirigido por Jairo Muñoz quien es el encargado directo de realizar las negociaciones y pedidos de llantas para cada todas las bodegas a nivel nacional de Alkosto-Ktronix.

Al equipo de Inteligencia de negocios llego la oportunidad de realizar este proyecto, en donde se aceptó y empezó el estudio completo de todo lo requerido, identificando en sí varias falencias tales como:

- La falta de información esencial en las listas de precios por parte de cada proveedor. Lo anterior es debido a que, cada proveedor enviaba su portafolio de productos con su formato lo que provocaba que omitieran información que importante para la ase de datos de Alkosto-Ktronix.
- El formato de las listas de precios dificultaba y frenaba la creación y/o actualización de los productos en las bases datos. El mayor problema era en los diferentes formatos que cada proveedor enviaba la lista de precios ya sea en PDF, Word o Excel haciendo que generalmente se tuviera que todo pasar de forma manual a un formato Excel para mejor visualización y formulación de los artículos.

- Mala visualización de los productos y no tener una comparativa clara frente a cada proveedor, haciendo esto dificultoso en la toma de decisiones sobre que proveedor ofrecía la mejor oferta y cuál era el más conveniente frente a los periodos de tiempo.
- No tener claro un conteo real del inventario actual y sus referencias en las bodegas principales del país. En consecuencia, se complicaba el seguimiento de las referencias en agotados y los que se encuentran con bastante inventario.

Partiendo de lo anterior, se empezó un amplio y detallado estudio frente a las listas de precios de cada proveedor en lo cual en total eran 5 manejando cada una 7 referencia. Identificado cada una de las falencias anteriores y logrando así empezar a construir el documento con la información importante para ambas posturas.

El documento se fue supervisando por mis jefes Hollman Bonilla, Freddy Sierra , María Camila Camacho y de igual forma por parte del área de Automotores Jairo Muñoz y Ginna Carrido. Logrando así establecer de forma exitosa cada ítem de este formato y su respectiva traducción manejando así diferentes referencias para cada ítem.

Una vez realizado el formato, se llevó a cabo la creación del código de la macro; quien se encargaría automáticamente en llevar un conteo de la información, asegurarse que cada ítem sean campos obligatorios conteniendo así un mensaje de advertencia en caso de ser guardado sin ser completado. De la misma manera se formula cierta información como los INCOTERMS y bloqueando su edición logrando así disminuir tiempo frente al llenado del mismo documento. Todo esta información sería llenada por cada proveedor, llegando así a un consolidado general, que se llenaría de forma automática gracias nuevamente a la creación de una macro que cada vez que se tenga el formato estándar llenado se actualizaría

y además se organizaría según proveedor, referencia y precio siendo un plus también logrando conectar la macro a la base de datos de la compañía trayendo información al consolidado para la realización de la comparativa en tiempo real de cada una de las bodegas solicitadas de Alkosto por el jefe de importación de automotores.

Aprobado el anterior, se pensó de igual forma en realizar este proceso lo más sencillo posible y junto al departamento de sistemas se logró llevar a cabo una automatización y sincronización de los correos de los proveedores con el documento estándar al consolidado por medio de power automate. Logrando que cada vez que un proveedor envíe un correo con la plantilla estandarizada completa de la lista de precios este programa descargue y actualice el consolidado de manera automática sin necesidad de intervención, dando un aviso cada vez que realice esta acción. Con el proyecto realizado se logró dar solución a cada una de las problemáticas encontradas, esperando que cada uno de los proveedores se adapte gradualmente al formato.

3.4. Conclusiones

Al estudiar y analizar detalladamente la lista de precios de cada uno de los proveedores, se pudo verificar la información realmente esencial y la faltante, dando una mayor visualización al problema de falta de información de cada proveedor.

Con las falencias encontradas se logró identificar la falta de información necesaria para la empresa, retrasando procesos internos en el ingreso de los productos y nuevos productos a la base de datos de la empresa; además de generar dificultades en la toma de decisiones para realizar un pedido del producto.

Se espera que la creación de este formato, disminuya las falencias en la recopilación de la información de las referencias enviadas y facilitando así el ingreso de las mismas en el sistema sin recurrir de nuevo a los proveedores por esta información. Además de la creación del documento estandarizado se creó un consolidado donde su función es recopilar cada lista de precios enviada con el formato ya creado y establecido para lograr una unificación de la información externa de los proveedores e interna por parte de las bodegas de almacenamiento de la empresa.

De igual forma se eliminarán muchos procesos manuales y tardíos, que retrasaban la toma de decisiones frente a los pedidos que se tiene que realizar en ciertos ciclos de tiempo; mejorando así el orden de la información importante para un correcto procedimiento. Asimismo, se contiene una expectativa de la excelente adaptación de los proveedores con la herramienta facilitando así el envío de información necesaria y fundamental para el debido proceso de implementación en las bases de datos sin tener un rango de tiempo largo en ello.

Seguimiento de La Práctica Profesional

Figura 1. Flujo de actividades



Fuente: Elaboración Propia

Cumplimiento De Objetivos Mensuales

Ciclo	Fecha (2022)	Actividades	Logos Alcanzados	Dificultades
Ciclo 1	Enero 18- marzo 02	Introducción y capacitación a tareas y obligaciones asignadas en el área. Aprobación del proyecto Caso Automotores por parte de ambos jefes de área	Completado	No se presentaron dificultades.
Ciclo 2	Marzo 02 – abril 15	Asignación de toda la información necesaria para empezar el estudio de cada uno de los formatos enviados por los proveedores. Creación del primer borrador del documento estándar y su matriz	Completado	Investigación más a fondo de vocabulario manejado exclusivamente en el área de automotores.
Ciclo 3	Abril 16 – junio 03	Correcciones en el borrador creado, además de modificaciones en la matriz para una mejor eficiencia de la misma. Creación del consolidado de información y la matriz conectada a la matriz de documento estándar para su actualización automático. Aprobación de licencias para la adquisición de información en las bases internas de inventario en las principales bodegas nacionales de la compañía	Completado	Creación del código correcto, se completó sin dificultades. Espera por licencias en manejo de información interna.
Ciclo 4	Junio 04 – Julio 15	Traducción del documento a inglés, dejando el formato en dos idiomas para mayor comodidad de los proveedores.	Pendiente	Sin dificultad en traducción en el documento. Se espera lograr una completa implementación

		Presentación y aprobación del proyecto por parte del Área de Automotores. Presentación e implementación del formato a los proveedores.		de la herramienta para finales de agosto.
--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Referencias

Alkosto. (2022). *Alkosto hiperahorro*. Obtenido de <https://www.alkosto.com/nuestra-compania/quienes-somos/c/quienes-somos>

Corbeta. (2022). *Corbeta S.A.* Obtenido de <https://www.corbeta.com.co/mision-vision-y-valores>

Corbeta. (2022). *Corbeta ditribuciones*. Obtenido de <https://www.corbeta.com.co/marcas-propias-exclusivas>

S.A., C. (2022). *Corbeta S.A.* Obtenido de Corbeta S.A.:
<https://www.corbeta.com.co/mision-vision-y-valores>

Santos, J. (20 de abril de 2017). *Administraciónvirtual.es*. Obtenido de
<https://www.administracionvirtual.es/documentar-procesos/>

Superintendencias de Sociedades. (16 de mayo de 2022). Obtenido de
https://www.supersociedades.gov.co/Noticias/Publicaciones/Revistas/2022/1000_Empresas.pdf