



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

Plan de Mejora de la Práctica Profesional en la Academia de idiomas Smart

Arnulfo Sebastián Castellanos Velasquez

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Tutor: Angélica Nohely Marín Usuga

2025

Índice

Índice	2
Resumen	3
Agradecimientos	4
Introducción	4
Marco teórico	5
ACADEMIA DE IDIOMAS SMART	7
Aspectos Generales	7
Misión, Visión y Valores Organizacionales	7
Matriz DAFO	8
Planteamiento central del Plan de Mejora	9
Limitaciones y Alcance.....	10
Contenido del Plan de Mejora	11
Propuesta de Mejora	11
Conclusiones	12
Seguimiento Práctica Profesional	13
Programación de actividades realizadas en la empresa.....	13
Cumplimiento de objetivos trazados por mes	17
Referencias	18

Resumen

Este plan de mejora es evidencia para la opción de grado para obtener el título profesional en negocios internacionales, donde se ha realizado un constante seguimiento como practicante en el área de compras de la empresa Academia de idiomas Smart, ubicada en Bogotá y con múltiples sedes en el país, esta área se encarga de gestionar los proveedores y realizar los procesos de adquisiciones y potenciar la relación con los mismos.

Por lo cual, la razón de realizar este plan de mejora es porque los documentos que se manejan son hojas de Excel y no se tenía una continuidad, seguridad e información poco precisa provocando que el contenido de los documentos pueda ser borrado o desordenado. Por eso, es necesario que toda la información esté en una sola plataforma para evitar hacer retrocesos o buscar en otras plataformas que no tengan la información solicitada.

Es así como, este trabajo propone un software CRM en el área de compras de la Academia de Idiomas Smart para optimizar la gestión de proveedores, mejorar la eficiencia en el proceso de adquisiciones y potenciar la relación con los mismos, garantizando así un servicio de calidad.

Finalmente, este plan de mejora mostrará los objetivos propuestos durante la práctica profesional, a su vez realizará un seguimiento de las actividades que desarrolló el practicante teniendo en cuenta el cronograma desarrollado por el área de compras de la Academia de idiomas Smart, evidenció que se desarrollaron de manera efectiva permitiendo así mejores resultados para la compañía además obteniendo nuevos aprendizajes y conocimientos que permitieron desarrollar un proceso formativo exitoso en la Academia de idiomas Smart.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres por ser mi base y mi motivación. Su amor incondicional, sus sacrificios y su constante apoyo han sido el impulso que me permitió alcanzar esta meta. Sin su ejemplo y dedicación, este logro no habría sido posible.

A mi novia, gracias por estar a mi lado en cada momento, por tu paciencia, tu comprensión y por animarme cuando más lo necesitaba. Eres mi compañera y mi inspiración.

También extendiendo mi gratitud a mis profesores y amigos, cuyos consejos y acompañamiento fueron fundamentales en este proceso.

Este trabajo es el resultado del apoyo de quienes me rodean, y por eso, les dedico con cariño este logro.

Introducción

Este plan de optimización es el resultado de la opción de grado de prácticas profesionales la cual fue realizada en la Academia de idiomas Smart en el área de compras en la cual se realizaron funciones como gestión de los proveedores y procesos de adquisiciones dentro de la empresa, durante toda la práctica se obtuvo la fortuna desarrollar nuevos conocimientos y fortalecer los aprendidos a lo largo de la carrera. Por otro lado, se tuvo como objetivo principal fortalecer las habilidades comunicativas que se deben reforzar para lograr tener una buena gestión de proveedores y unos procesos de adquisición eficientes.

Por lo cual, este plan de acción está relacionado con la profundización de gerencia multinacionales ya que durante todo el proceso desarrollado durante la práctica pude identificar la importancia de una buena estrategia de gestión empresarial que busqué mejorar la relación con sus clientes mediante el uso de tecnologías que faciliten el seguimiento y la interacción de estos.

A su vez, la importancia del CRM en compras permite tener acceso a la información de proveedores y productos de manera más accesible para poder optimizar la toma de decisiones fomentando una comunicación más efectiva por lo cual puede resultar en mejores acuerdos y condiciones comerciales con los proveedores reduciendo así sus tiempos y errores en las adquisiciones automatizando sus procesos.

Por lo tanto, es necesario organizar un DASHBOARD el cual permita almacenar información detallada sobre todos los proveedores, incluyendo contacto, historial de compras y evaluaciones, para facilitar el acceso y la toma de decisiones de la empresa. A su vez, comparar los flujos de trabajo para las solicitudes y aprobación de compras con el fin de poder observar cómo se podría optimizar la gestión de proveedores, la eficiencia en el proceso de adquisiciones para así identificar los canales de comunicación más efectivos mediante el uso del CRM, permitiendo un seguimiento continuo de las relaciones con los proveedores y facilitando la resolución de problemas y negociaciones.

Es así como el objetivo general de esta investigación es implementar un software CRM en el área de compras de la Academia de Idiomas Smart para optimizar la gestión de proveedores, mejorar la eficiencia en el proceso de adquisiciones y potenciar la relación con los mismos, garantizando así un servicio de calidad. Finalmente, se incluirá el cronograma de las actividades realizadas durante el desarrollo de la práctica profesional dándole cumplimiento a las metas trazadas junto a la empresa en los 4 ciclos durante la permanencia en el área de Compras de la Academia de idiomas Smart.

Marco teórico

A lo largo de la historia, las organizaciones han buscado mejorar sus procesos administrativos con el fin de lograr una mayor eficiencia, control y competitividad. En este sentido, diferentes teorías administrativas han surgido y evolucionado para responder a los desafíos propios de cada época. Una de las primeras fue la teoría de la administración científica propuesta por Frederick Taylor, quien afirmaba que “el mejor método para realizar una tarea se podía encontrar mediante un estudio sistemático del trabajo” (Taylor, 1911). Esta idea plantea que si se analizan bien los procesos, se pueden hacer más eficientes. En el área de compras, esto se relaciona con la necesidad de optimizar tiempos y reducir errores mediante tecnología.

De manera complementaria, Henri Fayol propuso que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (Fayol, 1916). Es decir, toda actividad dentro de una empresa debe planearse bien, organizar los recursos necesarios, dar instrucciones claras, coordinar con los demás y supervisar que se cumpla. Esta lógica aplica directamente en la propuesta de mejora, ya que el uso de herramientas como Power BI permite coordinar mejor al equipo de compras,

controlar el cumplimiento de los proveedores y planear estrategias con datos en tiempo real. Sin embargo, como es una teoría clásica, no contempla el uso de tecnología, por lo cual se debe complementar con modelos más recientes.

Debido a esto, la teoría de sistemas, formulada por Ludwig von Bertalanffy, sostiene que “el todo es más que la suma de sus partes” (von Bertalanffy, 1968). Esto significa que una empresa no debe verse como áreas separadas, sino como un conjunto que debe trabajar de forma coordinada. Si un área falla, afecta a todas. Aplicado a este trabajo, un mal manejo de proveedores puede retrasar clases, afectar la logística o impactar el servicio al cliente. Por eso, usar Power BI ayuda a integrar todos esos elementos y verlos desde una visión global, permitiendo tomar mejores decisiones.

Además, la teoría contingencial, desarrollada por Lawrence y Lorsch, establece que “la estructura más eficaz depende de la congruencia entre la organización y su ambiente” (Lawrence & Lorsch, 1967). Esta cita explica que no todas las empresas deben organizarse igual, sino que depende de su realidad. En el caso de SMART, al tener presencia en varias ciudades y manejar muchas compras al mismo tiempo, necesita adaptarse a esa complejidad con una solución moderna como un CRM con dashboards. Así, esta teoría apoya la idea de que implementar Power BI es una solución adecuada al contexto.

Por otro lado, Peter Drucker afirmó que “los objetivos no son órdenes; son compromisos” (Drucker, 1954), lo que significa que las metas en una empresa deben ser acordadas y entendidas por todos, no impuestas. Cuando un equipo sabe qué debe lograr y puede medirlo, trabaja mejor. En este sentido, Power BI permite traducir esos objetivos (como tiempos de entrega o cumplimiento del proveedor) en indicadores visuales, y eso mejora el compromiso y el rendimiento del equipo de compras.

Finalmente, en las últimas décadas, el avance de las tecnologías de la información ha dado lugar a herramientas que permiten automatizar, visualizar y analizar grandes volúmenes de datos. Según Turban y Volonino, “la inteligencia de negocios convierte los datos en conocimiento para mejorar la toma de decisiones” (Turban & Volonino, 2010). Esta afirmación significa que no basta con tener datos, hay que saber usarlos. Power BI hace precisamente eso: convierte los datos que antes estaban desordenados en Excel en informes que permiten ver si un

proveedor cumple, si una compra fue eficiente, o si hay problemas en la operación.

ACADEMIA DE IDIOMAS SMART

Aspectos Generales

¿Qué es Smart?

Somos una academia con más de 26 años de experiencia en la enseñanza de idiomas, nos apasiona ver cumplir los objetivos y sueños de toda nuestra comunidad facilitando la enseñanza de un segundo idioma el cual es el medio de muchos para cumplir sus metas.

Misión, Visión y Valores Organizacionales

Misión

Desarrollamos habilidades comunicativas en idiomas para que nuestros estudiantes amplíen sus oportunidades laborales y de crecimiento personal.

Visión

En el 2025 la Academia de Idiomas SMART será una institución líder en servicio, comprometida con el mejoramiento continuo, a través de:

- Programas que faciliten el desarrollo cultural de nuestros estudiantes y generen soluciones en el aprendizaje de idiomas.
- Posicionamiento de nuestra marca como una de las mejores instituciones en la enseñanza de idiomas en Latinoamérica.
- Reconocimiento como un lugar seguro y placentero para trabajar, que fomente el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores.
- Cobertura en más de 5 países de Latinoamérica.

Matriz DAFO

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos manuales: si se utilizan métodos tradicionales, pueden ser menos eficientes y susceptibles a errores 2. Limitación de presupuesto: recursos económicos que pueden restringir opciones de compra o inversiones 3. Resistencia al cambio: un equipo que no adopte nuevas tecnologías o metodologías puede quedarse atrás frente a la competencia 4. Dependencia de herramientas desactualizadas: el uso de software o sistemas antiguos puede limitar la productividad y precisión en las gestiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración de software especializado para la gestión de compras y optimización de procesos 2. Aprovechar la creciente demanda de recursos innovadores y tecnológicos en el aprendizaje de idiomas 3. Crear alianzas con marcas que ofrezcan descuentos o recursos exclusivos 4. Ampliar la red de proveedores para minimizar riesgos y aprovechar ofertas competitivas
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer acuerdos duraderos con proveedores confiables que aseguren calidad y cumplimiento 2. Flexibilidad para ajustar procesos según las necesidades del mercado 3. Negociación eficaz de precios y plazos 4. Priorización de productos y servicios que cumplan con altos estándares educativos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digitalización y automatización de procesos de compras 2. Presión de otras academias con modelos de compras más dinámicos 3. Alianzas estratégicas para conseguir mejores precios 4. Falta de comunicación efectiva con proveedores, lo que genera inconsistencias en los procesos

Tabla 1. Matriz DOFA. *Elaboración propia*

Teniendo en cuenta la matriz DAFO se pudo identificar que las principales amenazas son la digitalización y automatización de los procesos de compra ya que se evidencia una falta de innovación en diferentes procesos que hacen que la competencia pueda tener una ventaja competitiva en el mercado porque pueden tener unos modelos más dinámicos que hacen que se prefieran otras academias sobre la misma basándonos en diferentes factores.

Por otro lado, se evidencia una falta de comunicación efectiva con proveedores lo que genera inconsistencias en los procesos como la calidad del servicio por lo que no se tiene claridad en la experiencia. Adicionalmente, las inconsistencias pueden obligar a la empresa a buscar soluciones urgentes o cambiar de proveedor, lo que incrementa los costos operativos generando así que los estudiantes noten fallas frecuentes en la logística o en la disponibilidad de recursos, pueden percibir que la empresa como poco profesional y confiable.

Así mismo, se evidenciaron múltiples debilidades que pueden afectar a la academia a corto y largo plazo como los procesos manuales pueden ralentizar las operaciones y aumentar los errores, afectando la calidad del servicio. La limitación de presupuesto restringe la posibilidad de invertir en tecnología, personal y mejoras en la pedagogía de la academia.

Además, la resistencia al cambio por parte del equipo dificulta la adopción de nuevas metodologías, lo que reduce la competitividad. Finalmente, la dependencia de herramientas

desactualizadas limita la eficiencia y puede afectar negativamente la experiencia del estudiante.

Planteamiento central del Plan de Mejora

Conforme a lo expuesto en el análisis DAFO enfocado en el área de compras está enfocado en automatizar el proceso de adquisiciones para optimizar la gestión de los proveedores y así potencializar su relación todo este se evidencia en las amenazas ya que en el cargo que se realizaba la práctica hay documentos que deben tener mayor seguridad debido a la información que incluye. Por eso es fundamental que este proyecto se pueda ejecutar ya que mantener el orden en los documentos permitirá tener mayor facilidad al momento de necesitar la información.

Por otro lado, en las debilidades se logró identificar que la resistencia al cambio ya es difícil adoptar nuevas tecnologías que sean más dinámicas para el mercado. Aunque pueda haber temor a la inversión en software y su implementación puede ser significativa, pero los beneficios a largo plazo pueden justificar la inversión, es necesario un entrenamiento adecuado para maximizar el uso de la plataforma para obtener grandes beneficios. Aunque al adaptarse nuevas tecnologías puede a largo plazo generar una dependencia en herramientas desactualizadas que pueden limitar la productividad y precisión en las gestiones. Por eso es necesaria una capacitación constante que permita así sacarle el mayor provecho a las cosas.

Por consiguiente, se plantea organizar un DASHBOARD la cual permita recopilar información detallada sobre todos los proveedores, incluyendo contacto, historial de compras y evaluaciones, para facilitar el acceso y la toma de decisiones de la empresa que permita apoyar funciones como: Archivar los documentos de compra, realizar cotizaciones con base a los datos que sean recopilado, apoyar las compras solicitadas mediante la actualización del sistema, verificar la documentación dentro de este sistema operativo y revisar facturas de proveedores con el fin de garantizar los cumplimientos de las condiciones de la negociación. Por eso es importante realizar este plan de mejora para así identificar los canales de comunicación más efectivos mediante el uso del CRM, permitiendo un seguimiento continuo de las relaciones con los proveedores y facilitando la resolución de problemas.

Limitaciones y Alcance

Limitaciones

Partiendo de que este trabajo debe ser aprobado por el área en la empresa que se trabajó, la principal limitación es que el departamento no crea necesario la implementación de esta plataforma afectando la viabilidad de este.

Alcance

Este plan de mejora tendrá un alcance exponencial ya que permitirá reducir los tiempos al momento de incluir la información relacionada con proveedores y procesos de adquisiciones ya que al ser una compañía que trabaja a nivel nacional necesita ser eficiente en estos procedimientos. Por eso, este software ayudará a reducir los tiempos en cuanto a la carga de información y permitirá desarrollar este mecanismo con mayor rapidez protegiendo sus datos evitando que sean borrados por terceros.

Objetivo General

Proponer un software CRM en el área de compras de la Academia de Idiomas Smart para optimizar la gestión de proveedores, mejorar la eficiencia en el proceso de adquisiciones y potenciar la relación con los mismos, garantizando así un servicio de calidad.

Objetivos Específicos

Organizar un DASHBOARD el cual permita almacenar información detallada sobre todos los proveedores, incluyendo contacto, historial de compras, precios y evaluaciones, para facilitar el acceso y la toma de decisiones de la empresa.

Comparar los flujos de trabajo para las solicitudes y aprobación de compras con el fin de poder observar cómo se podría optimizar la gestión de proveedores, la eficiencia en el proceso de adquisiciones.

Identificar los canales de comunicación más efectivos mediante el uso del CRM, permitiendo un seguimiento continuo de las relaciones con los proveedores y facilitando la resolución de problemas y negociaciones.

Contenido del Plan de Mejora

Propuesta de Mejora

Durante el desarrollo de las prácticas realizadas en la Academia de Idiomas Smart se pudo notificar que el departamento de compras tiene muchos procesos que se realizan al tiempo es allí donde surge la necesidad de organizar una plataforma de CRM “DASHBOARD” para poder recopilar toda la información facilitando todo el proceso que realizan cada uno de los analistas para los procesos de adquisición y gestión de proveedores.

Aunque durante la práctica se pudo identificar que la seguridad de los documentos no es la adecuada ya que se podrían eliminar por culpa de terceros o por alguna falla en el sistema generando así más demoras en los procesos e inseguridades para los proveedores, con eso los diferentes analistas podrían enfocarse en otros procesos y tener la información más organizada al momento de alguna auditoria o comité que se realice durante la jornada laboral.

Es así como este plan de mejora surge mediante la necesidad que se logró evidenciar en el área de compras en la cual se busca implementar un software que almacene toda la información relevante sobre cada proveedor incluyendo su historial de compras, precio, tiempo de entrega y evaluaciones permitiendo así la creación de solicitudes, aprobaciones, y seguimientos automatizados para reducir los tiempos de espera y así tener herramientas de análisis que permitan evaluar el rendimiento de los proveedores y su efectividad de las compras realizadas.

Inicialmente al ver la necesidad de proponer un dashboard es necesario definir los indicadores principales y qué medidas se van a medir para la Academia en ese orden de ideas se pondrían: número de proveedores activos, ¿cuáles son los porcentajes de cumplimiento de entrega? y si cumplen o no con ellos, ¿costo promedio por la adquisición es decir si la compra es cara o barata?, el precio que cobra cada proveedor, el tiempo promedio de la adquisición, la evaluación del proveedor y el número de incidencias (órdenes mal entregadas o retrasos).

Por consiguiente, es necesario pensar en secciones dentro de esa misma plataforma, en este caso podrían ser: Solicitudes de compra (pendientes, en proceso y cerradas), Proveedores (activos, suspendidos y nuevos), Órdenes de compra Estatus: (En proceso de entrega, entregadas

o con algún tipo de problema), Presupuestos y gastos (Gastado VS Presupuestado). De esta manera se decide que para Smart se use una herramienta como dashboard la cual va a mostrar algo más visual y profesional para la compañía la cual permite tener la información más organizada y más atractiva a la vista al momento de tener algún tipo de comité.

Además, es necesario tener unos visuales claros como gráficas de barras que permitan la comparación o gráficas de pastel para la distribución de gastos por categoría, semáforo e iconos de alerta para ver qué retrasos y problemas hay. Finalmente, tablas dinámicas que permitan ver al detalle las órdenes y sus estados. Aunque es necesario tener una actualización automática de los archivos es ideal tener un formulario de solicitud de compras que se alimenten directamente con toda la información, un registro automático de entrega es donde se logra confirmar si se entregó o no y una evaluación de proveedores que se pueda llenar rápido tras cada compra. Surgieron desafíos para poder realizar la implementación ya que es difícil adaptarse a nuevas tecnologías, además de que se requiere un entrenamiento adecuado para maximizar el uso del software en conclusión la inversión inicial y su implementación puede ser muy significativa pero los beneficios a largo plazo pueden justificar el gasto realizado.

Conclusiones

Teniendo en cuenta la competencia que tiene el sector educativo de idiomas es necesario tener una ventaja competitiva sobre el mercado ya que pueden presentarse a futuro situaciones adversas en la cual es importante tener las herramientas necesarias para solucionar las problemáticas que surgen, teniendo en cuenta que un software de CRM llegase a tener a largo plazo. Antes de implementar este software es necesario realizar las pruebas que permitan demostrar que la plataforma funciona adecuadamente para su uso para evitar inconvenientes a corto y largo plazo.

Por eso se busca automatizar diferentes procesos para obtener la información más fácilmente, es necesaria la disminución de la dependencia por parte de los empleados a diferentes procesos que pueden ser tediosos para subir la documentación necesaria para cada compra y/o proveedor. Este trabajo logrará que sus colaboradores puedan tener mayor claridad en la documentación y que estén seguros de que la misma no será eliminada por la seguridad que tiene el sistema, reduciendo errores manuales que puedan afectar a la compañía. A su vez, ahorrarse

tiempo ya que se espera que el software permita procesar y subir la información de manera más efectiva liberando al analista de una carga adicional permitiendo así que aumente la competitividad del mercado en otras áreas.

La Academia de Idiomas Smart será la empresa líder en la gestión de proveedores y los procesos de adquisición garantizando el cumplimiento en tiempo de entrega con los mejores proveedores de alta calidad manteniéndose competitiva en el mercado. Aunque a diario se pueden recibir diferentes proveedores y adquisiciones, la empresa tendrá la capacidad de desarrollar un software que permita incluir con mayor precisión todos los datos necesarios para ser mostrados en reuniones que se tengan para la mejoría de la empresa a corto y largo plazo.

Finalmente se espera que la implementación de este dashboard se realice un monitoreo constante ya que es necesario identificar periódicamente si la plataforma está funcionando de manera adecuada, a su vez es necesario realizar un proceso de formación al equipo para saber hay alguna falencia, retraso o error durante la subida de información que pueda ser solucionado por ellos.

Seguimiento Práctica Profesional

Programación de actividades realizadas en la empresa

Mes	Actividades
Julio	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información.2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados.3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos.4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras.5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales.6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación.

<p>Agosto</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación.
<p>Septiembre</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación.
<p>Octubre</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en

	la negociación.
Noviembre	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información.2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados.3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos.4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras.5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales.6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación.
Diciembre	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información.2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados.3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos.4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras.5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales.6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación.

<p>Enero</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación.
---------------------	---

Tabla 2. Seguimiento Actividades por mes. Elaboración propia.

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Ciclos	Actividades Realizadas	Logros Obtenidos	Dificultades
Ciclo1 (Julio- Agosto)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación. 	Mayor control de los archivos, logré aprender más acerca de los procesos de compras y ordenar la información requerida	Sin Dificultades
Ciclo2 (Agosto- Septiembre)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia <input type="checkbox"/> Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación. 	Entrega de los archivos solicitados, agilidad en el procesamiento de datos.	Sin Dificultades
Ciclo3 (Septiembre- Octubre)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia <input type="checkbox"/> Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación. 	Mayor rapidez en la entrega de documentos y mucho aprendizaje en nuevos métodos	Sin Dificultades
Ciclo4 (Octubre- Noviembre)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia <input type="checkbox"/> Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación. 	Control absoluto en los procesos solicitados por la empresa	Sin Dificultades
Ciclo5 (Noviembre- Diciembre)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia <input type="checkbox"/> Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación. 	Control absoluto en los procesos solicitados por la empresa	Sin Dificultades
Ciclo6 (Diciembre- Enero)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo en archivar los documentos de compra a fin de mantener un control y resguardo de la información. 2. Solicitud de cotización a los proveedores con el fin de conocer las condiciones, descripción, el precio y las cantidades de los productos y servicios ofertados. 3. Apoyar las compras solicitadas y aprobadas por la Gerencia <input type="checkbox"/> Administrativa y Financiera a fin de garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos. 4. Registrar toda la información concerniente al proceso en el sistema y formatos a fin de mantener un control del proceso de compras. 5. Requerir y verificar la documentación requerida a los proveedores a fin de cumplir con la contratación y lineamientos legales. 6. Revisar las cuentas de cobro y/o facturas de los proveedores a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de compra -venta acordada en la negociación. 	Control absoluto en los procesos solicitados por la empresa	Sin Dificultades

Tabla 3. Objetivos Mes a Mes. Elaboración propia

Referencias

- Drucker, P. (1954). *The Management Theory of Peter Drucker*. Obtenido de Business: <https://www.business.com/articles/management-theory-of-peter-drucker/>
- Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la Administración*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/teoria-clasica-de-la-administracion/>
- Lawrence, P., & Lorsch, J. (1967). *Teoría de la contingencia*. Obtenido de Los recursos humanos: <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-contingencia-de-lawrence-ylorsch>
- Smart. (s.f.). *Smart Academia de Idiomas*. Obtenido de <https://smart.edu.co/nosotros/>
- Taylor, F. (1911). *Taylor y la administración científica de las empresas*. Obtenido de CEREM: <https://www.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas/>
- Turban, E., & Volonino, L. (2010). *Tecnologías de la información para la gestión*. Obtenido de https://books.google.com.co/books/about/Information_Technology_for_Management.html?id=rfOEPQAACAAJ&redir_esc=y
- von Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancaysegueros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>