

PLAN DE MEJORA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

Automatización de procesos y fortalecimiento del control financiero en Samsung mediante
herramientas tecnológicas

Opción de grado

SAMSUNG

Laura Valentina Martínez García

2024

Tabla de contenido

RESUMEN.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
SAMSUNG.....	5
ASPECTOS GENERALES.....	5
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	5
UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	7
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
UNIDAD O DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRÁCTICA.....	8
ANÁLISIS DOFA.....	8
PLANTEAMIENTO CENTRAL DE LA PROPUESTA.....	9
LIMITACIONES Y ALCANCES DEL TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	10
OBJETIVOS.....	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
PROPUESTA DE MEJORA.....	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	14
ANEXOS.....	15
ANEXO I – PANTALLA CARGUE DE INFORMACIÓN.....	15
ANEXO II – PANTALLA DE CODIFICACIÓN Y CREACIÓN DE FLUJO.....	16
ANEXO III – BÚSQUEDA Y SOLUCIÓN DE CÓDIGOS.....	16
ANEXO IV – DISEÑO DEL FLUJO.....	17
ANEXO V – FLUJOGRAMA DE PROCESOS.....	18
ANEXO VI – CRONOGRAMA DE ASIGNACIONES, TAREAS Y SEGUIMIENTO.....	19

Resumen

Esta propuesta de mejora presentada a Samsung se enfoca en la implementación de Power Automate, con el fin automatizar el manejo de datos recurrentes y optimizar los procesos internos del departamento de ventas. La integración de esta herramienta tecnológica busca resolver las ineficiencias en el uso de Excel, como la distorsión de datos y los retrasos en la aprobación de reportes, al automatizar la gestión financiera y los informes. Esta plataforma no solo acelerará la actualización de información y la toma de decisiones, sino que también mejorará la transparencia y permitirá una administración más efectiva de los recursos, consolidando la posición competitiva de Samsung en el mercado.

Agradecimientos

En un camino lleno de retos y un mundo donde se desbordan los obstáculos, aprendí a levantarme y caminar con esfuerzo para vivir mi proceso. Dicen que en los momentos más difíciles siempre se escucha en el fondo, de forma cautelosa con un toque de sabiduría peculiar, una voz de aliento que, para quienes tienen la dicha de escucharla incluso antes de caminar en este mundo, es considerada un tesoro invaluable. Por mucho tiempo me esforcé por llegar, lograr y entender cada parte de este mundo que me enseñaba desde su complejidad. Sin importar lo retador, esa voz permaneció junto a mí hasta el final y, entonces, solo me dediqué a aprender, a escuchar cada latido y cada consejo porque sabía lo efímero que era el tiempo y que al más mínimo descuido me podía olvidar de agradecer y de ver la luz infinita dentro de tanta oscuridad.

Introducción

En el contexto empresarial actual, la rápida evolución de la tecnología y la intensa competencia exigen que las empresas adopten enfoques innovadores para mantenerse a la vanguardia. Este trabajo se enfoca en la formulación de un plan estratégico de mejora diseñado para potenciar la eficiencia operativa y la comunicación interna en Samsung, una destacada empresa global en el ámbito de la innovación tecnológica.

La necesidad de una comunicación eficiente dentro de la empresa se ha vuelto fundamental para la toma de decisiones y la ejecución eficaz de tareas. En este sentido, la implementación de Power Automate se presenta como una solución integral para optimizar procesos, mejorar la colaboración entre equipos y fortalecer la posición competitiva de Samsung en el mercado.

A través de este plan de mejora, no solo se busca introducir Power Automate en la infraestructura de Samsung, sino también enfocarse en la capacitación y adopción del personal, así como en la integración fluida con las aplicaciones y sistemas clave de la empresa. Estos elementos convergen para establecer una base sólida que impulse la eficiencia y la innovación, asegurando un rendimiento operativo excepcional y una posición estratégica destacada en la industria tecnológica. Este trabajo explora detalladamente los objetivos específicos, las estrategias de implementación y los beneficios anticipados de este plan de mejora en el contexto particular de Samsung.

Samsung

Aspectos Generales

Algunos puntos importantes a resaltar acerca de Samsung como una empresa multinacional surcoreana es sin duda la diversificación de su industria, incluyendo no solo la tecnología como foco principal, también electrodomésticos y servicios mundialmente reconocidos.

Samsung es considerado innovador en tecnología; realiza inversiones en investigación y desarrollo para lograr ser uno de los pioneros en tecnologías, pantallas, teléfonos inteligentes plegables y toda la electrónica avanzada de alto consumo. Tiene presencia global en todo el mundo, gracias a su larga trayectoria desde 1938 que ha llegado a crecer exponencialmente convirtiéndose en una de las marcas más reconocidas en tecnología y calidad a nivel mundial.

Esta multinacional no solo se enfoca en la innovación constante, también se involucra en iniciativas de responsabilidad social corporativa y sostenible (Samsung, 2019).

Misión, Visión y Valores

La misión de Samsung es inspirar y moldear el futuro mediante la creación de productos y soluciones tecnológicas que impacten positivamente en la vida de las personas en todo el mundo. Quieren ser líderes en innovación y tecnología en diversas industrias, y su objetivo es ser una fuente de inspiración constante para el mundo a través de su creatividad y avances tecnológicos.

Samsung se guía por una filosofía empresarial simple: emplear su talento y tecnología para desarrollar productos y servicios de alta calidad que beneficien a la sociedad a nivel global (Samsung, 2019).

Para alcanzar este objetivo, Samsung valora enormemente a sus empleados y tecnologías. Además, el nombre "Samsung" en coreano significa "tres estrellas", y esto representa la visión de su fundador, Lee Byung-chull, de que la empresa brille como estrellas en el cielo: prominentes, robustas y perdurables (Samsung, 2019).

Los valores fundamentales de Samsung son:

La gente: Reconocen que su empresa está formada por las personas y ofrecen oportunidades para alcanzar su potencial.

Excelencia: Les apasiona la excelencia y se comprometen a ofrecer los mejores productos y servicios.

Cambio: Siempre miran hacia el futuro, anticipando las necesidades del mercado para lograr el éxito a largo plazo.

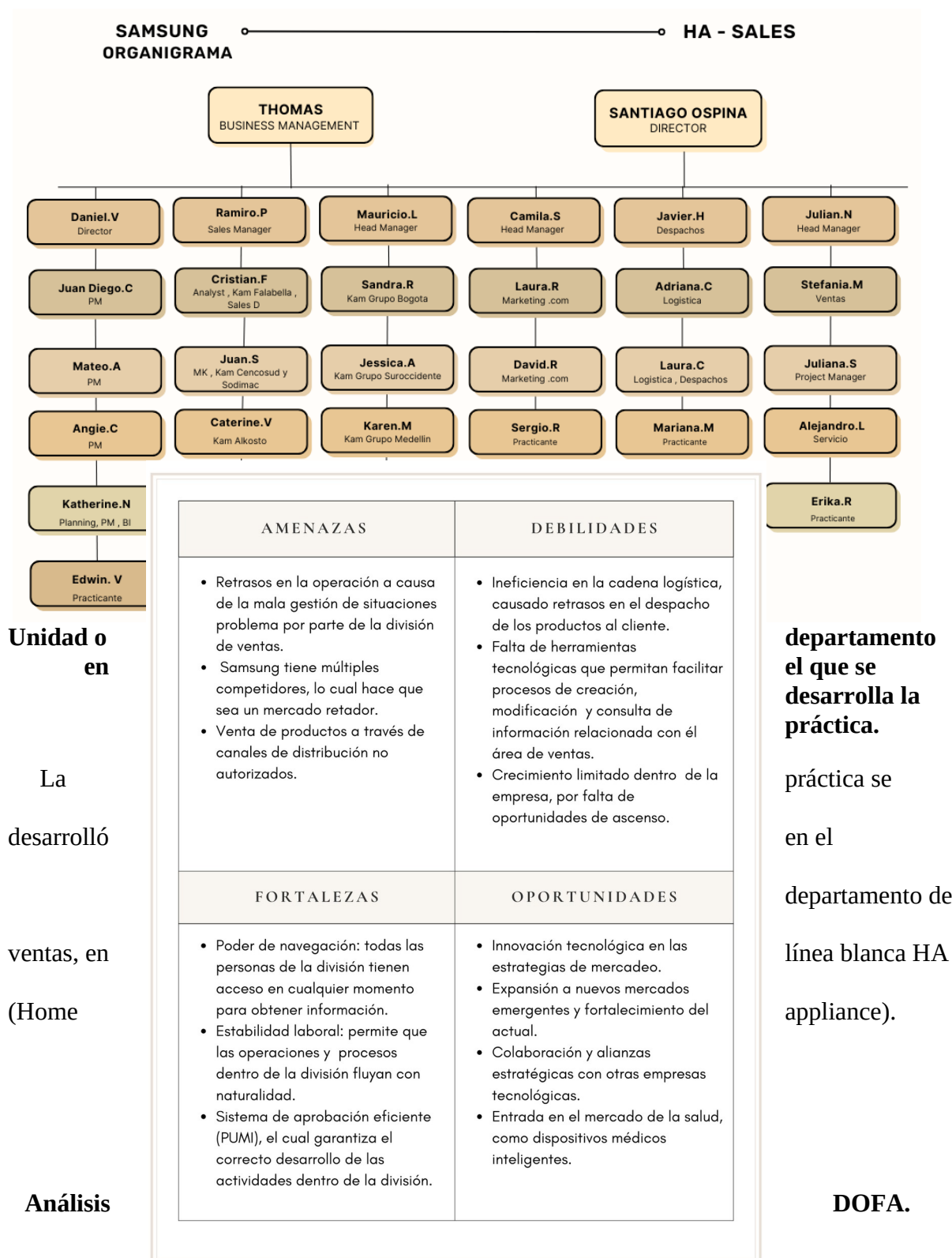
Integridad: Este negocio se basa en la ética, la equidad, el respeto y la transparencia en todas las acciones.

Coprosperidad: Se esfuerzan por ser un ciudadano corporativo responsable en todas las comunidades donde operan, tanto social como ambientalmente (Samsung, 2019).

Ubicación Geográfica

La sede principal de Samsung está en Seúl, Corea del Sur, pero la empresa tiene presencia en todo el mundo. Cuenta con oficinas, fábricas y tiendas en muchos países, incluyendo Estados Unidos, China, India, Vietnam, entre otros. Samsung es una empresa global con operaciones en diversas partes del planeta.

Estructura Organizacional



Nota: Elaboración propia.

Para mantener un proceso continuo de mejora, es crucial que Samsung identifique y transforme sus debilidades en oportunidades de crecimiento. En particular, los retrasos en la cadena logística que pueden causar pérdidas económicas y de tiempo debido a la necesidad de precisión milimétrica en la logística. Para abordar estos problemas, la empresa debe implementar un seguimiento detallado de cada etapa del proceso, desde la producción hasta la entrega al consumidor final, con el fin de desarrollar un sistema logístico más eficiente y detectar alertas tempranas.

Otra debilidad notable es el crecimiento restringido en las oportunidades de ascenso interno. La empresa tiende a preferir candidatos externos en lugar de promover a empleados con experiencia interna, lo que limita el potencial de desarrollo de su propio personal.

Mejorar el proceso de contratación interna y fomentar el ascenso basado en habilidades y experiencia podría optimizar el uso del talento existente. Además, otra de las oportunidades, a pesar de los desafíos competitivos del mercado, es que Samsung puede convertir estos desafíos en ventajas estratégicas aprovechando su estabilidad laboral y su capacidad para expandirse en mercados emergentes, consolidando así su presencia global y estimulando el crecimiento.

Planteamiento central de la propuesta

Es crucial que en una empresa multinacional como Samsung exista un sistema de comunicación que se caracterice por ser eficiente y que le permita así mantener su ventaja comparativa y competitiva en el mercado. El propósito principal de este plan de mejora es introducir y utilizar nuevas herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación, los procesos internos y el flujo de información en el departamento de ventas. Esto como una estrategia de mercadeo efectiva.

La implementación de la herramienta tecnológica permite a su vez mejorar el proceso de toma de decisiones en cuanto al área comercial y, por ende, responder con las exigencias y necesidades de los clientes.

Limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales.

Samsung Electronics Colombia S.A. enfrenta desafíos significativos en el manejo de la información dentro de su área de ventas, donde, hasta 2023, se utilizaba Excel para los reportes semanales esenciales para el control financiero y la gestión del presupuesto de campañas comerciales. Este método ha demostrado ser ineficiente, con problemas recurrentes como distorsión de datos, demoras en la aprobación y la necesidad de reprocesos, lo que incrementa el riesgo de pérdida económica.

Para mejorar esta situación, se propone la implementación de un proceso automatizado que optimice la gestión y el registro financiero, permitiendo un análisis más preciso y una toma de decisiones más efectiva. Esta solución no solo reducirá la distorsión de la información y el tiempo dedicado a tareas recurrentes, sino que también ofrecerá un manejo más eficiente de los datos y permitirá ahorrar tiempo y costos. La propuesta tiene el potencial de ser aplicada en otras áreas de la empresa, promoviendo la transparencia y liberando recursos para tareas que requieren mayor atención.

Objetivos

Objetivo General

Presentar la propuesta de implementación de la herramienta Power Automate para optimizar los procesos de análisis, registro y control financiero del área de ventas.

Objetivos específicos

1. Evaluar el uso e impacto de “Power Automate” para automatizar documentos, aprobaciones e informes, con el fin de reducir tiempos y demás inconvenientes en el área comercial de Samsung.

2. Identificar y describir las ventajas de aplicar Power Automate en los procesos y actividades del área de ventas de Samsung.
3. Desarrollar la integración de Power Automate con otras herramientas y aplicaciones existentes para la generación de reportes e información oportuna del área de ventas.

Propuesta de Mejora

La incorporación de la propuesta de mejora mediante el uso de la herramienta Power Automate y aplicaciones complementarias permitirá una optimización significativa en los tiempos de respuesta para la generación de reportes e informes en el área de ventas.

Actualmente, esta área utiliza una tabla en Excel para registrar todos los datos relacionados con las campañas de promoción de productos, tales como descuentos mensuales y campañas publicitarias a través de diversos medios. Estas campañas buscan incrementar las ventas y la relevancia de la marca en el mercado y en las cadenas de distribución. Cada cadena tiene asignado un Key Account Manager (KAM) responsable de llevar un registro exhaustivo de los gastos financieros asociados a cada campaña y de controlar las actividades publicitarias, lo cual es esencial para la posterior legalización en otro departamento.

El proceso actual implica que cada KAM actualice semanalmente el archivo Excel denominado TOP DOWN, el cual es entregado cada viernes para su revisión y aprobación por seis personas que verifican el presupuesto y los precios acordados. No obstante, el diligenciamiento de este archivo final es responsabilidad del practicante asignado al área, que en su momento estaba a mi cargo. El proceso se ve entorpecido por problemas como el mal diligenciamiento de la tabla y la distorsión en la comunicación de presupuestos, lo que retrasa significativamente la revisión.

La propuesta de mejora se centra en automatizar completamente este proceso recurrente, permitiendo una actualización del archivo para reducir tiempos de respuesta mediante la generación y diligenciamiento de una plantilla genérica para cada KAM. Con ello se eliminarán las inconsistencias entre diferentes archivos y se permitirá una interacción simultánea, facilitando la visibilidad de los cambios y la identificación de retrasos. Esta solución integral optimizará el flujo de trabajo y la eficiencia operativa.

Conclusiones y Recomendaciones

La propuesta de implementación de Power Automate en el área de ventas de Samsung Electronics Colombia S.A. ha demostrado ser un proyecto altamente efectivo para optimizar el

análisis, registro y control financiero. La integración de esta herramienta ha reducido significativamente el tiempo de procesamiento de informes y datos, disminuyendo el tiempo requerido de 4-5 horas a un máximo de 1 hora. Esta mejora se evidenció en la prueba piloto, que facilitó el registro y control del archivo TOP DOWN, mostrando una notable eficiencia en comparación con el proceso manual anterior.

El éxito de la prueba piloto sugiere que la herramienta Power Automate no solo es adecuada para el área de ventas, sino que también tiene un alto potencial para ser aplicada en otras áreas de la empresa, como logística y marketing. La capacidad de la herramienta para integrarse con sistemas existentes y optimizar procesos recurrentes abre oportunidades para mejorar la eficiencia operativa en diversos departamentos.

Es fundamental proporcionar la capacitación continua a los empleados para asegurar un manejo eficiente de Power Automate y fomentar una transición suave hacia el uso de nuevas tecnologías. Además, se debe establecer un sistema de monitoreo para evaluar el desempeño de la herramienta, realizando ajustes según sea necesario para mantener su efectividad y adaptabilidad a nuevas necesidades.

Finalmente, se aconseja utilizar los resultados positivos de la implementación para impulsar la innovación y promover un entorno que valore la integración de tecnologías avanzadas. Medir el impacto a través de métricas y KPIs garantizará que la empresa mantenga una ventaja competitiva en mercado retador.

Referencias Bibliográficas

Vartiainen, H. (2024). *Lean management empowerment: Elevating employee experience through RPA implementation with Microsoft Power Automate* (Tesis de maestría). Haaga-

Helia University of Applied Sciences, Leading Business Transformation, Digital Business Opportunities. Recuperado de:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/838221/Vartiainen_Heini.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kannan, R., & Chin, J.-J. (2022). Backup automation using Power Automate for Malaysian vaccination centres. *Journal of Informatics and Web Engineering*, 1(1). Recuperado de:

<https://journals.mmupress.com/index.php/jiwe/article/view/279/201>

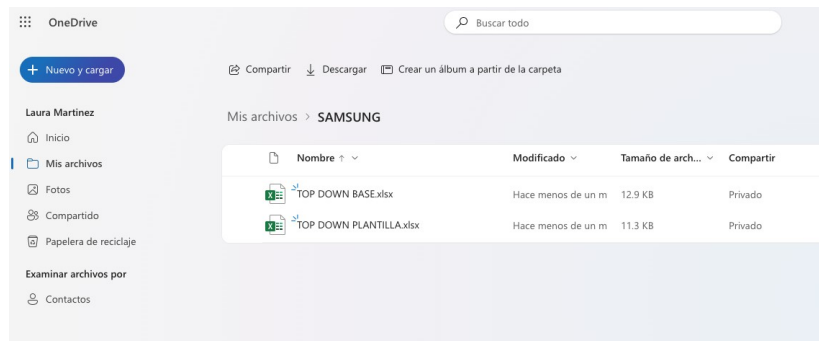
Samsung Electronics. (s.f.). Brand story. Recuperado de:

<https://www.samsung.com/latin/about-us/brand-identity/brand-story/>

Anexos

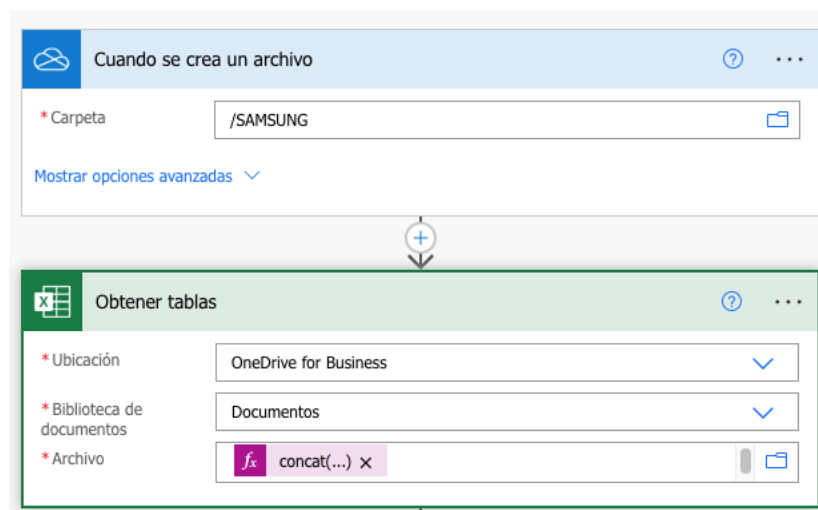
Anexo I – Pantalla cargue de información

Los archivos se cargan en OneDrive Business, lo que permite a la aplicación Power Automate acceder a ellos. Además, todo el equipo puede subir archivos para actualizar la tabla, garantizando así la transparencia y la disponibilidad de la información.



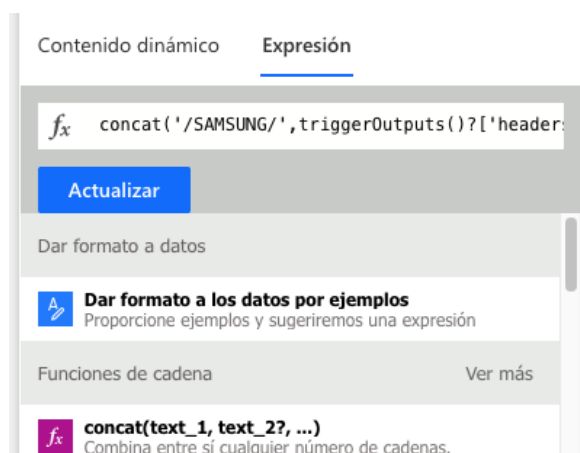
Anexo II – Pantalla de codificación y creación de flujo

Se inicia el proceso de codificación para crear el flujo en Power Automate, utilizando conectores que enlazan cada paso necesario. Este proceso permite a la aplicación cruzar la información entre diferentes tablas de manera eficiente.



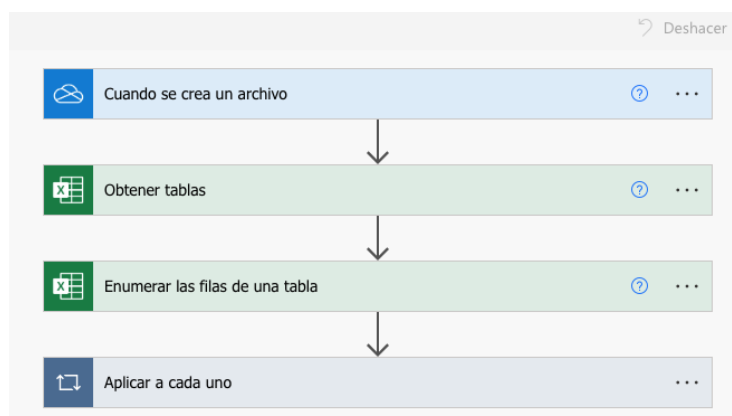
Anexo III – Búsqueda y solución de códigos

Como se muestra en la imagen, la aplicación es intuitiva pero requiere conocimientos básicos de codificación. Aunque los códigos son sencillos, son necesarios para dar instrucciones precisas y que la aplicación ejecute las tareas solicitadas.



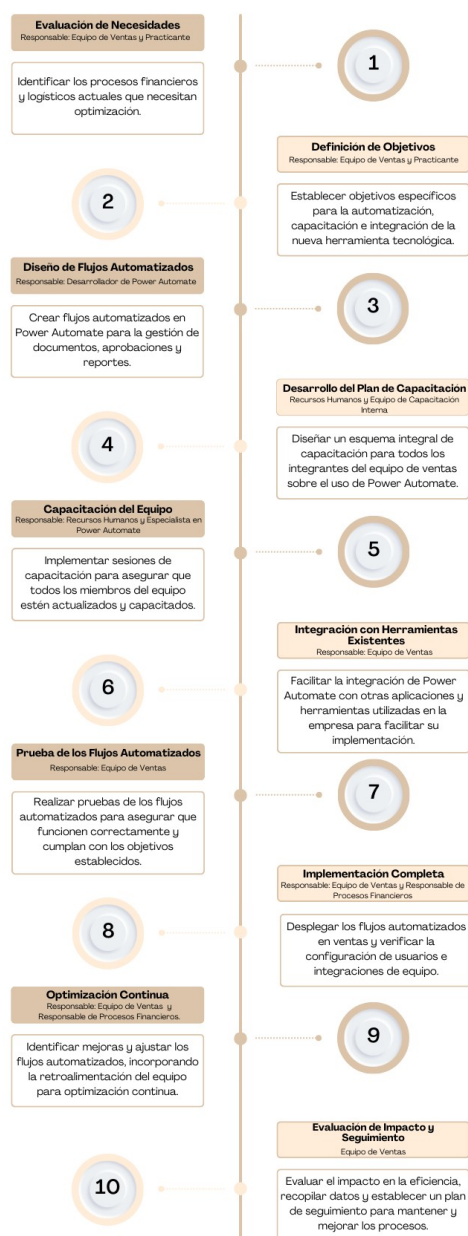
Anexo IV – Diseño del flujo

El flujo diseñado para automatizar este proceso se estructurará en cuatro secciones interconectadas, que facilitarán la finalización del diligenciamiento de las tablas mencionadas.



Anexo V – Flujograma de procesos

A continuación se presenta un flujograma que ofrece una visión general y clara de la implementación de la propuesta de mejora, permitiendo detallar el planteamiento propuesto para Samsung.



Nota: Elaboración propia.

Anexo VI – Cronograma de asignaciones, tareas y seguimiento

A continuación, se presenta un calendario con las tareas asignadas durante mis cinco meses como practicante en el área de ventas de Samsung.

AGENDA DE TAREAS PRÁCTICA SAMSUNG 2023

MES	TAREA - ACTIVIDADES
Agosto 2023	Análisis de Canales de Venta Actuales: Realizar un análisis exhaustivo y presentar recomendaciones.
Septiembre 2023	Desarrollar una Estrategia de Publicidad para Nuevos Productos.
Octubre 2023	Implementar un sistema de codificación efectivo para publicar nuevos productos o actualizaciones en sitios web a nivel nacional.
Noviembre 2023	Evaluar y optimizar los procesos de entrega para mejorar y reducir tiempos y costos.
Diciembre 2023 (Hasta el 21)	Revisar el registro y control y ofrecer sugerencias para posibles mejoras.