

Implementación de Mini CEDI para la Optimización de Entregas de Productos Solicitados en el
Área de Procurement.

Autor

Daniela Isabel Jimenez Ariza

Trabajo Presentado Para Optar Al Título De:
Profesional En Negocios Internacionales

Tutor

Leidy Viviana Quintin Lizcano

Universidad Santo Tomás

División De Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2021

Resumen

El plan de mejora surge por la implementación de nuevas estrategias que garanticen una optimización en las entregas de los bienes y servicios solicitados por los clientes de la compañía Sitel de Colombia, esto con el propósito de poder brindar y optimizar un excelente servicio a cada solicitud.

Es por esto que, al interior de la compañía, se está estructurando la creación a futuro de un mini CEDI (Centro de Distribución), con el objetivo de poder aminorar el tiempo promedio que se emplea desde que el cliente origina su solicitud (llamado generación de Shopping Cart), hasta el día de entrega del producto o servicio y generación de Goods and Service (lo que quiere decir que ya fue entregado).

El área contable podría ser una de las áreas beneficiadas en esta implementación, puesto que los tiempos de facturación de cada una de las compras realizadas disminuirán al tener almacenados los productos en una bodega; y todo esto teniendo en cuenta que en la medida que se optimice el proceso de procurement así mismo se podrá ver reflejado en las tareas que efectúa contabilidad.

Agradecimientos

Principalmente a Dios por darme la oportunidad de poder estudiar, desempeñar una carrera y tomar el total provecho de ésta, porque hasta el último día me acompañó en mi proceso.

A mi madre por su apoyo y sacrificio, porque sin su ayuda y guía nada de esto hubiera sido posible en mi vida, por su incansable labor de madre, su confianza, motivación y dedicación.

A mi familia por ser soporte y ayuda a lo largo de estos 4 años.

A las personas que han influido en mi crecimiento laboral, permitiéndome ser mejor profesional y personalmente, por ayudarme a mejorar mis falencias y perfeccionar mis fortalezas; mi jefe Andrés González y mentores William Cárdenas, Jonathan Ibáñez y Alejandra Restrepo que creyeron en mí y me dieron la oportunidad aprender y tener un desempeño excelente.

Y a todas las personas que hicieron parte de mi proceso, a los que me impulsaron y me motivaron a ser mejor.

Daniela Isabel Jimenez Ariza.

Introducción

Este proyecto se presenta como una propuesta de valor en donde se pretende reestructurar los procesos de Sitel de Colombia tanto administrativos como operativos, ya que durante la emergencia sanitaria la compañía se vio en la necesidad de enviar a gran parte de su comunidad a la modalidad Work at Home.

Actualmente se ha evidenciado que las compañías han estado obligadas a realizar o implementar cambios tecnológicos u operativos para poder llevar a cabo sus procesos de una manera más eficiente y así, poder brindar un impecable servicio a sus clientes. En el segundo trimestre del año, el mundo entero atravesó una crisis que afectó los diferentes escenarios, especialmente el social y el económico. En vista de ello, muchos procesos empresariales se vieron obstaculizados, ralentizando de igual manera su efectividad, por lo menos hasta que se mitigara la propagación del COVID 19.

Esto ha generado que se realicen muchas contrataciones lo cual genera dotaciones de recursos que se adapten a la nueva modalidad, por lo cual el área de Procurement se vio en la necesidad de abastecerse de los mismos, para poder suministrar los productos de la demanda actual, puesto que el mercado no se encontraba en la capacidad de responder a las grandes solicitudes de los clientes. Durante la cuarentena, Procurement no tenía un espacio destinado para almacenar los productos, por lo que decidieron guardarlos en un lugar poco apropiado para la distribución de los mismos. Así entonces se busca tener un MINI CEDI en el cual permita el almacenamiento de los productos que se compren a medida que aumente la oferta.

Lo anterior, dará un beneficio a la compañía en el aprovechamiento de los recursos, reducción de los tiempos de entrega, generando así ahorros monetarios en los procedimientos de compra, en el cual se podrá llevar un control y organización de los productos almacenados.

Tabla de contenido

1.	La empresa: Sitel de Colombia S.A.	6
1.1.	Aspectos Generales	6
1.1.1.	Misión, Visión, Valores.	6
1.2.	Ubicación Geográfica.	6
1.3.	Estructura Organizacional.	7
1.4.	Unidad o Departamento donde desarrolla la práctica.	7
1.4.1.	Análisis DOFA del área.	8
2.	Planteamiento de Plan de Mejora respecto a las Prácticas Profesionales	9
2.1.	Planteamiento central del informe	9
2.2.	Importancia, limitaciones y alcances	9
2.3.	Objetivo general	9
2.3.1.	Objetivos específicos.	10
3.	Contenido Plan de Mejora	10
3.1.	Propuesta de Mejora	10
3.2.	Flujograma de Información	12
3.3.	Conclusión	12
3.4.	Bibliografía	13
4.	Seguimiento de práctica profesional	14
4.1.	Actividades realizadas en la organización	14
4.2.	Cumplimiento de objetivos trazados	15

1. La empresa: Sitel de Colombia S.A.

1.1.Aspectos Generales

Sitel es un proveedor global y líder en el sector de los servicios de externalización para la gestión de la experiencia del cliente. Para ello Sitel cuenta con 150 ubicaciones en 27 países y más de 75 000 profesionales que hablan un total de 48 idiomas. Sitel inicio su operación en Colombia en 1997, durante este tiempo ha liderado el mercado de BPO en el país con más 5000 empleados (Sitel de Colombia S.A., Comunicación interna, 2020)

1.1.1. Misión, Visión, Valores.

Misión.

“Sitel Group combina capacidades integrales de atención al cliente con experiencia digital, de capacitación y tecnología incomparable para ayudar a generar lealtad a la marca y mejorar la satisfacción del cliente” (Sitel de Colombia S.A., Comunicación interna, 2020)

Visión.

“Estamos redefiniendo y transformando el centro de contacto y la experiencia del asociado, porque creemos que la experiencia del empleado es la experiencia del cliente” (Sitel de Colombia S.A., Comunicación interna, 2020)

Valores.

- Ser audaz
- Generar confianza
- Trabajar juntos
- Clientes asombrosos

(Sitel de Colombia S.A., Comunicación interna, 2020)

1.2.Ubicación Geográfica.

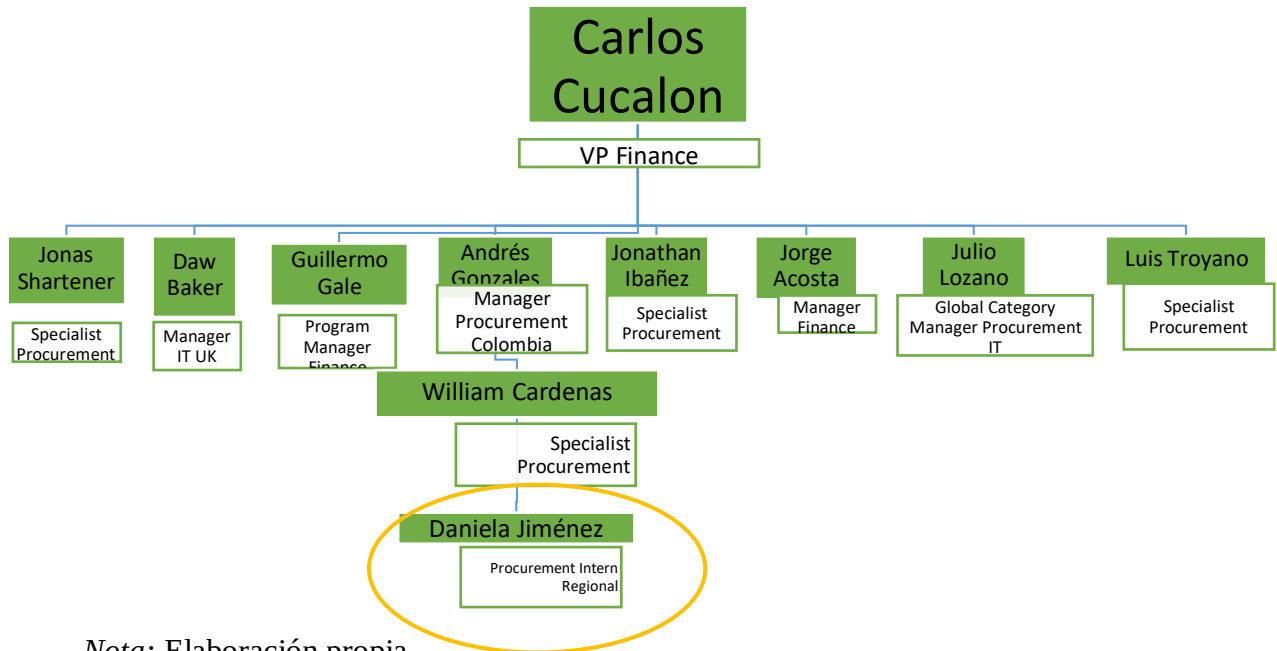
En Bogotá ubicada en la Calle 165 # 45-46 Edificio Urban, y en Calle 143 #45-50.

En Cali ubicada en Calle 22 #2N – 60.

En Barranquilla ubicada en Carrera 53 # 106 -280.

1.3.Estructura Organizacional.

Figura 1. Estructura Organizacional



Nota: Elaboración propia.

1.4.Unidad o Departamento donde se desarrolla la práctica.

Área de Procurement: Área encargada del abastecimiento de bienes y servicios demandados por los Stakeholders de la empresa; esto se realiza a través de negociaciones duraderas, sourcing y planeación estratégica, generando un ahorro en las compras, calidad de la mercancía y reducción en los tiempos de entrega.

1.4.1. Análisis DOFA del área.**Fortalezas.**

- Seguimiento de cada una de las compras verificando que los productos sean de buena calidad y que efectivamente sea lo que el cliente solicitó.
- Revisión detallada de los pedidos recibidos
- Seguimiento oportuno a los eventos realizados por parte del proveedor para que se lleven de una forma adecuada.
- Eficiencia en los procesos a nivel nacional, ya que Sitel está ubicado en tres ciudades principales, así mismo los proveedores que suministran servicios estas ciudades.

Oportunidades.

- Reconocimiento mundial en la compañía generando beneficios a nivel regional.
- Buenas relaciones comerciales con empresas que llevan un largo tiempo trabajando para la compañía, ya que Sitel es considerado como un muy buen cliente.

Debilidades.

- Falta de espacio para almacenar productos.
- Alto tiempo de espera para recibir las compras.
- Falta de categorización por producto.

Amenazas.

- Alta demanda de productos generando escasez debido a la pandemia mundial.
- Aumento de precios de productos provocados por crisis sociales o por las determinaciones del mercado.

2. Planteamiento de Plan de Mejora respecto a las Prácticas Profesionales

2.1. Planteamiento central del informe

El departamento de compras ha tomado gran importancia en los procesos logísticos de las organizaciones, puesto que pasa a jugar un papel determinante en ella. Más allá de poder llevar a cabo una negociación, reducir los costos, realizar una buena elección de proveedores, adquirir productos, lo que es absolutamente importante para el área. Este proceso va más allá de poder comprar y entregar a tiempo, pues su función más importante radica en poder tener una buena logística interna.

Partiendo de este análisis, el área de Procurement de Sitel de Colombia, necesita explorar estrategias alternativas que permitan la gestión oportuna de este proyecto para mantener un orden y realizar un control, en donde se pueda llevar a cabo un manejo de toda la mercancía que se necesiten almacenar con el propósito de poder efectuar un proceso eficiente y de entregas a tiempos.

2.2.Importancia, limitaciones y alcances

Este proyecto aporta a los procesos logísticos de la compañía, pues en la medida que se realice, se podrá avanzar de manera efectiva con las entregas de los productos. Esto va de la mano de una serie de aprobaciones por parte de los directivos de la empresa que podrán aceptar o no la factibilidad que traería el proyecto para la compañía.

2.3. Objetivo general

Crear un centro de distribución (Mini CEDI), que permita disminuir los tiempos de entrega, mejorando el servicio al cliente de la empresa Sitel de Colombia S.A.

2.3.1. Objetivos específicos.

- Determinar un tiempo de entrega menor al inicialmente establecido.
- Satisfacer de manera efectiva y puntual las solicitudes presentadas por el cliente.

3. Contenido Plan de Mejora

3.1. Propuesta de Mejora

Actualmente, al interior de la empresa de Sitel de Colombia, no se cuenta con una bodega de almacenamiento de mercancía que abastezca las solicitudes constantes de compras por parte del Stakeholder, lo que genera que, entre la solicitud inicial por parte del cliente, la creación del Shopping Cart, la orden de compra, y la entrega del producto, transcurra un plazo superior al que se ha establecido por parte del equipo logístico y administrativo de la empresa.

En efecto, lo anterior se ve reflejado en los constantes reclamos presentados por parte de los clientes, pues la experiencia en el mercado ha determinado que la entrega estimada para la compra de bienes como Computadores, Headset, Cables USB, GL, entre otros, se extiende a plazos entre 46 y 25 días, catalogados como un exabrupto, que generan una mala experiencia en los clientes.

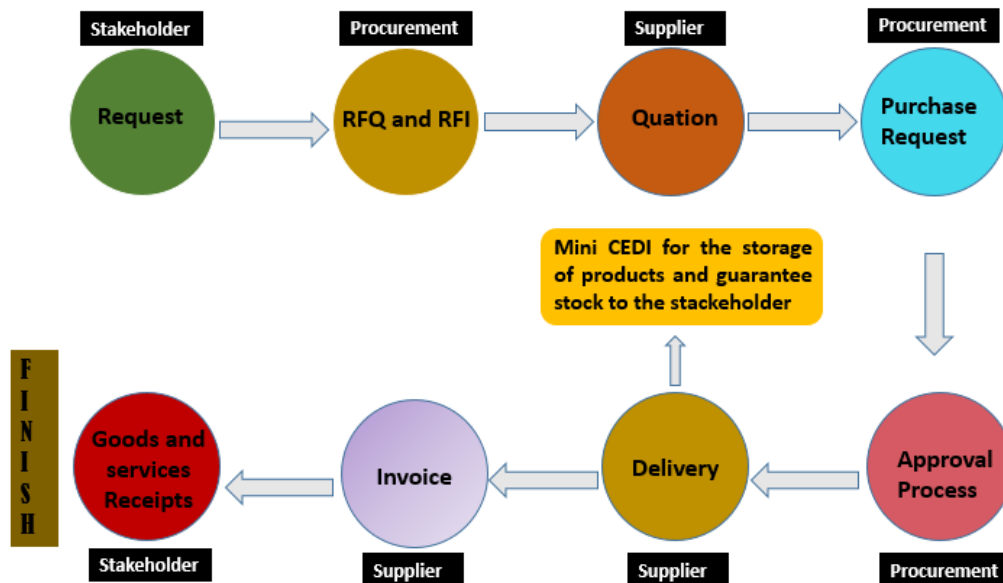
De acuerdo a lo anteriormente expuesto, la solución planteada al problema es la de implementar un Mini Centro de Distribución (MINI CEDI), que permita el almacenamiento de productos al interior de Sitel de Colombia, logrando así:

- Disminuir los tiempos de entrega respecto a los productos solicitados. Toda vez que, al contarse con los mismos en las instalaciones de la compañía, se tendría en cuenta únicamente el plazo pre establecido por Sitel, los cuales serían inferiores a los anteriormente expuestos, en comparación a los que determina el proveedor directamente encargado para el abastecimiento de los stakeholders. De esta manera, se pasaría de un término de 45 y 26 días, a 2 días, respecto a envíos a nivel local y 4 días para envíos a nivel nacional, respectivamente. Teniendo en cuenta la distancia que existe entre la sede principal situada en Bogotá D.C., y la ciudad hacia dónde va dirigido el producto.
- Ahorros monetarios en los procedimientos de compras. Ya que en la medida que se compre gran cantidad de productos, va a disminuir el valor por unidad, y estos podrán almacenarse en el MINI CEDI, mientras que si se realiza una compra inferior, los precios de los productos podrán aumentar su valor, toda vez que el precio cambia dependiendo de la circunstancia o crisis económica que se atravesase.
- Con la implementación del MINI CEDI, el proceso de separación o alistamiento de un pedido podrá ser efectuado de manera más ágil, lo que, conllevaría a una respuesta positiva frente al cliente.

Para lo anteriormente planteado, se hace necesario también contar con un Staff que tenga a su cargo la planeación del espacio que se va a utilizar dentro de la bodega, pues es deber de los mismos determinar dónde ubicar los productos que se recibirán y cómo será la forma de ordenarlos, teniendo en cuenta la mercancía que previamente ya se tenga almacenada, con la finalidad de tener un orden que no sea alterado en ningún momento a la hora de subirse la cantidad de productos existentes en la bodega.

3.2. Flujograma de Información

Figura 2. Flujograma de información



Nota: Elaboración propia

3.3. Conclusión

De todo lo anterior, resulta necesario concluir que con la implementación del proyecto MINI CEDI planteado, se evidenciará un cambio respecto al proceso de compra, así como en el proceso de almacenamiento, ya que esto dará lugar a la reducción en los tiempos de entrega, optimización de espacios en bodega, y satisfacción asertiva por parte del stakeholder.

De igual forma, el principal beneficio que traería la implementación de éste proyecto al interior de Sitel de Colombia, sería el poder prestarle un servicio de calidad, eficiencia y rapidez a la larga lista de clientes que se tiene en la base de datos de la compañía, siempre que se cuente con el apoyo administrativo y logístico por parte de todo el equipo de trabajo que lo componen.

3.4.Bibliografía

Giraldo Lopez, J. A. (2014). Logística. Gestión de compras, almacenes y transporte. *Gestiopolis*.

<https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenes-transporte/>

Retos en Supply Chain. (2021, febrero 22). ¿Cuáles son los principales objetivos del

departamento de compras?. *EAE Bussines School*. <https://retos-operaciones->

[logistica.eae.es/cuales-son-los-principales-objetivos-de-los-departamentos-de-compras/](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/cuales-son-los-principales-objetivos-de-los-departamentos-de-compras/)

4. Seguimiento de práctica profesional

4.1. Actividades realizadas en la organización

Funciones:

- Generación de cuadro de proveedores para el ingreso a la plataforma que permitirá realizar los pagos.
- Actualización de proveedores, debido a nuevos documentos registrados.
- Hacer seguimiento de cada una de las compras realizadas, a través del archivo **Tracker Colombia**, establecido por Procurement, el cual permite al área de Compras llevar un control de las órdenes realizadas por los compradores, de esta manera se tiene control de los tiempos en los cuales se aprueban las órdenes de compra, el tiempo que el proveedor tarda en entregar el producto o servicio, las fechas en las que se envían las órdenes de compra, y las fechas que demoran los compradores en atender un requerimiento.
- Enviar la debida Orden de Compra al proveedor, para una vez recibida entregar el pedido solicitado.
- Realizar seguimiento y actualización de los diferentes contratos, atendiendo al orden que deben llevar y requisitos que deben cumplir cada uno de estos.
- Generar el procedimiento para los envíos que se requieren por parte del área a nivel nacional e internacional.
- Realizar una búsqueda exhaustiva en el mercado de proveedores potenciales que ayude al área a tener mayor portafolio y que cumplan las condiciones que la compañía necesita en términos financieros, económicos, documentales y jurídicos, con el fin de completar una base de datos para la utilización en procesos que se requieran.

4.2.Cumplimiento de objetivos trazados

Tabla 1 Actividades realizadas

	Actividad Realizada	Logro Alcanzado	Dificultad Encontrada
Ciclo 1. 12-31 Ago.	Reuniones regionales con el equipo de Procurement local	Búsqueda de nuevos proveedores potenciales, generando contactos entre la compañía y los nuevos aliados	Conocimiento del personal de la parte administrativa
	Actualización del stock almacenado en la oficina	Conocimiento de los objetivos y pautas del área	Espacio reducido para almacenamiento de mercancía
	Actualización, organización y seguimiento de las órdenes de compra a través del Tracker	Control de las órdenes de compra realizadas durante el mes	Falta de información para completar el Tracker
Ciclo 2. 1-31 Sep.	Suplir solicitudes requeridas por stakeholders	Generación y envío de órdenes de compra	Afianzamiento en la plataforma
	Organización de contratos	Control de fecha de vencimiento de los contratos	Identificación de los proveedores
Ciclo 3. 1- 31 Oct.	Renuncia por parte de uno de las analistas, lo que significó asumir parte de las responsabilidades que tenía a su cargo, siempre con el acompañamiento de un equipo de trabajo a mi cargo	Mayor conocimiento de los procesos del área	Procesos internos de la compañía que no conocía
	Contacto directo con proveedores	Proceso de negociación en las cotizaciones	X
Ciclo 4. 1- 31 Nov.	Alineamiento con el equipo	Sinergia continua	X
	Suspensión del contacto de prácticas para iniciar contrato a término indefinido con la compañía	Fortalecimiento en los conocimientos adquiridos	X