

**TRABAJO DE GRADO**  
**Proyecto de Grado**

*Diseño de un sistema de pedidos del departamento de compras de la empresa Colanta sede armenia, para cumplir con los procesos empresariales de manera efectiva.*

*Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de Ciencias Empresariales.  
Tecnología en Gestión Logística*

*Diego Andrés Carmona Sepúlveda*

*Julián Andrés Ceballos Arbeláez*

*José Luis Urbano Amariles*

*Tutor del trabajo de grado: Julián Andrés Herrera Arce*

*(Proyecto de grado).*

*2023*

## **Dedicatoria**

Doy gracias a Dios por la oportunidad que me ha dado de poder terminar esta tecnología, de igual manera agradecerle a mi esposa profundamente por todo su apoyo y comprensión, por la paciencia que ha tenido y los sacrificios que ha hecho para que este sueño se haga realidad. (Diego)

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi familia por su apoyo inquebrantable a lo largo de este proceso. A mis amigos y colegas, gracias por estar a mi lado en este viaje académico. A la corporación universitaria Rémington, por brindar los recursos necesarios para completar este trabajo. A todos aquellos que de una forma u otra contribuyeron a este proyecto, mi más profundo agradecimiento. A mi esposa Yolanda Mera, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. “A todas las personas que creyeron en mí, gracias por ser parte de este logro”. (Julián Ceballos)

Doy gracias a Dios por todo lo que me ha dado hasta el día de hoy, a mi familia por todo el apoyo brindado, a mi hijo por motivar mi existencia, a mis compañeros y profesores por todo el acompañamiento en este importante proyecto de vida. (José Luis Urbano)

## **Agradecimientos**

Queremos dar primeramente gracias a Dios por todas sus bendiciones, ya que es quien nos proporciona el aliento de vida para poder seguir con nuestros sueños o metas, también agradecer a todos los profesores, personal administrativo y personal de la universidad por apoyarnos siempre, a Colanta por la oportunidad de formarnos y brindarnos la proporción de aplicar nuestros conocimientos en un contexto real.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos .....	3
Tabla de Contenido.....	4
Lista de Tablas .....	6
Lista de Figuras:.....	7
Resumen.....	8
Palabras clave.....	8
Introducción .....	9
Marco Teorico.....	10
Manejo de Inventarios.....	10
Administración de Compras .....	11
Gestión Logística .....	12
Stock .....	14
Planteamiento del problema.....	15
Justificación .....	16
Objetivos .....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos específicos .....	18
Metodología .....	19
Encuesta de Pedidos Urgentes en el Departamento de Compras Colanta. ....	21
Tamaño de la encuesta o entrevista.....	28
Análisis de las respuestas a la Encuesta.....	35
Diagnostico Situacional .....	35
Antecedentes de la empresa: .....	35
Misión .....	35
Visión.....	35
Política de Gestión Integral.....	36
Valores Corporativos o Colaborativos.....	36
Reseña Historia de la Empresa.....	37
Diagnóstico del Departamento de Compras.....	40
Análisis PESTA .....	40
Política. ....	40
Economía: .....	41
Social: .....	41
Tecnología: .....	42
Ambiental:.....	43
Árbol de Problemas del Departamento de Compras.....	44
Matriz DOFA .....	45
Matriz DOFA Cruzada.....	47
Modelos de Control.....	48
Hojas de Cálculo:.....	48
Google Drive:.....	48

Polígonos de Frecuencia: .....	48
Diagrama de Pareto:.....	48
Manejo de Inventarios:.....	49
Modelo ABC:.....	49
Modelos EOQ .....	49
Control de Inventarios: .....	50
Tipos de Inventarios:.....	50
ERP: .....	50
Software de Administración de Compras: .....	51
Implementación del Sistema Manejo de compras en Colanta Armenia .....	51
Conclusiones .....	54
Referencias.....	55
Anexos .....	57

**Lista de Tablas**

Tabla 1 Pregunta # 1 de la encuesta.....	21
Tabla 2 Pregunta # 2 de la encuesta.....	22
Tabla 3 Pregunta # 3 de la encuesta.....	23
Tabla 4 Pregunta # 4 de la encuesta.....	24
Tabla 5 Pregunta # 5 de la encuesta.....	25
Tabla 6 Pregunta # 6 de la encuesta.....	26
Tabla 7 Pregunta # 7 de la encuesta.....	27
Tabla 8 Árbol de Problemas.....	44
Tabla 9 Matriz DOFA factores externos del departamento de compras de Colanta Armenia.....	45
Tabla 10 Matriz DOFA factores internos del departamento de compras de Colanta Armenia.....	46
Tabla 11 Matriz Dofa Cruza del departamento de compras. ....	47

### Lista de Figuras:

Figura 1 Con que frecuencias realizas pedidos urgentes al departamento de compras ....	28
Figura 2 En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho(a) estás con los tiempos de entrega de los pedidos urgentes? .....	29
Figura 3 ¿Qué factores motivan la necesidad de realizar pedidos urgentes? (Selecciona todas las que apliquen).....	30
Figura 4 ¿Alguna vez has experimentado problemas con los pedidos urgentes? Si es así, por favor, describe brevemente la situación.....	31
Figura 5 ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la eficiencia de los pedidos urgentes en compras? .....	32
Figura 6 ¿Te gustaría agregar algún comentario adicional sobre los pedidos urgentes o cualquier otro aspecto relacionado con nuestro servicio .....	33
Figura 7 ¿Qué medidas consideras que podrían reducir la necesidad de realizar pedidos urgentes? .....	34
Figura 8 Implementación del Formato compartido con las áreas involucradas en la solicitud de pedidos.....	53
Figura 9 Modelo actual de como llegan los pedidos al departamento de compras.....	57
Figura 10 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos .....	58
Figura 11 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos. ....	59
Figura 12 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos. ....	60
Figura 13 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos .....	61
Figura 14 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos .....	62
Figura 15 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos .....	63
Figura 16 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos .....	64
Figura 17 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos .....	65

## **Resumen**

Este documento busca aplicar en un contexto real los conocimientos adquiridos durante la formación en la tecnología de gestión logística. Se tomó como área funcional el departamento de compras de la cooperativa Colanta, sede Armenia, en donde a través de una serie de herramientas de diagnóstico se identificaron falencias en dicho departamento, priorizando el procedimiento de pedidos urgentes, toda vez que se encontró que los mismos no eran clasificados adecuadamente, lo que causaba traumatismos en los procesos de producción, administración, comercial y logístico.

Luego del diagnóstico, se procedió a investigar diversos tipos de herramientas conceptuales y metodológicas para la correcta clasificación de los pedidos, además se complementó el estudio con un estudio de mercado de los competidores, proveedores o fabricantes de productos similares, para analizar las mejores prácticas de la industria en este proceso.

Finalmente, se realizó la elección y diseño de una herramienta económica, de fácil manejo e implementación para ser probada en la empresa y analizar el impacto de la misma en la mejora del proceso elegido.

## **Palabras clave**

Compras, Pedidos, Inventario, Rotación, Agotado, Priorización.

## **Introducción**

La gestión de pedidos urgentes en el Departamento de Compras desempeña un papel crucial para garantizar una operación fluida y un servicio de calidad. En un mercado en constantecambio, la capacidad de responder con rapidez y eficiencia a las demandas apremiantes se ha convertido en una prioridad estratégica. Este ejercicio se propone abordar este desafío y elevar la gestión de pedidos urgentes a un nuevo nivel de excelencia.

En este informe se da de manera integral el proceso de mejora de la gestión de pedidos urgentes en el Departamento de Compras de Colanta Armenia. Desde el análisis de los desafíos actuales hasta la implementación de soluciones efectivas; examinaremos cada paso con el objetivo de optimizar la respuesta a pedidos urgentes y lograr una operación más eficiente.

El enfoque multidisciplinario, la implementación de herramientas tecnológicas especializadas y la colaboración estrecha con el equipo del Departamento de Compras son los pilares fundamentales de esta iniciativa. Al destacar la importancia de un enfoque estratégico y sistémico, este ejercicio no solo busca resolver problemas inmediatos, sino también establecer un marco para una gestión de pedidos urgentes sostenible y adaptable en el futuro.

Se aborda la necesidad de priorizar la agilidad en la toma de decisiones, la eficiencia en la comunicación y la excelencia en la ejecución. Este proyecto aspira a impulsar la calidad del servicio y la satisfacción tanto de los clientes internos como de los externos. A medida que exploramos cada fase de esta iniciativa, estamos comprometidos en el fortalecimiento de la operación de Colanta Armenia y en mantenernos a la vanguardia en la industria.

## **Marco Teorico**

### **Manejo de Inventarios**

El manejo de inventarios es un aspecto fundamental en la gestión de cualquier empresa. Un inventario se refiere a la lista de bienes y productos almacenados por una organización para su posterior venta o utilización en su proceso productivo. Un eficiente manejo de inventarios es esencial para optimizar la operación de una empresa, minimizar costos y maximizar beneficios. En este ensayo, exploraremos los principales aspectos del manejo de inventarios.

Uno de los objetivos clave en la gestión de inventarios es mantener un equilibrio adecuado entre la oferta y la demanda. Esto implica mantener suficiente inventario para satisfacer las necesidades de los clientes sin incurrir en costos excesivos de almacenamiento. La falta de inventario puede resultar en la pérdida de ventas y la insatisfacción de los clientes, mientras que un exceso de inventario puede llevar a costos de almacenamiento innecesarios y obsolescencia de productos.

Existen varios métodos para gestionar inventarios, como el sistema Justo a Tiempo (JIT), que busca minimizar el inventario manteniendo solo lo necesario para la producción o venta inmediata. Por otro lado, el Método ABC clasifica los productos en función de su importancia y establece políticas de inventario específicas para cada categoría.

La tecnología desempeña un papel crucial en la gestión de inventarios en la actualidad. Los sistemas de software de gestión de inventarios permiten un seguimiento en tiempo real de los niveles de inventario, pronósticos de demanda y la automatización de pedidos. Además, el uso de códigos de barras y tecnologías de identificación por radiofrecuencia (RFID) ha mejorado la precisión y eficiencia en el control de inventarios.

La gestión de inventarios no se limita solo a productos terminados, sino que también involucra materias primas, componentes y productos en proceso. Un enfoque integral en la cadena de suministro es esencial para coordinar eficazmente todos los elementos relacionados con los inventarios.

En conclusión, el manejo de inventarios es una disciplina crítica en la gestión

empresarial. Una gestión eficiente de inventarios permite a las empresas mantener un equilibrio entre la oferta y la demanda, minimizar costos y maximizar la satisfacción del cliente. La implementación de tecnología y la adopción de mejores prácticas en la gestión de inventarios son esenciales para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

Dado estas circunstancias Müller sostiene que “los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados”. (damarickp@gmail.com, 2019)

### **Administración de Compras**

La administración de compras es una función fundamental en la gestión empresarial que aborda la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación de una organización. En este ensayo, exploraremos los conceptos clave de la administración de compras y algunos autores destacados que han contribuido a esta área.

La administración de compras implica la identificación de las necesidades de la empresa, la búsqueda de proveedores adecuados, la negociación de contratos, el seguimiento de entregas y la evaluación de proveedores. El objetivo principal es obtener los productos o servicios requeridos al mejor costo, calidad y tiempo posible.

Uno de los autores más destacados en el campo de la administración de compras es Peter Kraljic, quien en 1983 propuso la "Matriz de Kraljic". Esta matriz clasifica los productos o servicios comprados en cuatro categorías: productos estratégicos, productos de cuello de botella, productos no críticos y productos de influencia. Esta clasificación ayuda a las empresas a desarrollar estrategias de compra específicas para cada categoría.

Otros autores influyentes en la administración de compras incluyen a Robert Monczka, quien ha contribuido a la teoría de compras estratégicas, y Donald W. Dobler, quien enfocó sus investigaciones en la gestión de relaciones con proveedores. Además, autores como Arjan J. van Weele y Richard Lamming han abordado temas como la gestión de la cadena de suministro y la responsabilidad social corporativa en las compras.

La administración de compras ha evolucionado con el tiempo, pasando de una función operativa centrada en la obtención de productos a una estratégica que busca

maximizar el valor para la empresa. La globalización, la tecnología y la creciente importancia de la sostenibilidad han transformado esta disciplina en una parte integral de la gestión empresarial.

En resumen, la administración de compras desempeña un papel esencial en la eficiencia y competitividad de una empresa. A lo largo de los años, varios autores han contribuido al desarrollo de teorías y prácticas en esta área, brindando herramientas y enfoques para optimizar la adquisición de bienes y servicios, maximizar la eficiencia y minimizar los riesgos en la cadena de suministro. La gestión de compras se ha convertido en un pilar estratégico para el éxito empresarial en un entorno empresarial en constante cambio.

De acuerdo a lo que dice Monczka y Morgan (1997) afirman que "la gestión integrada de la cadena de suministro se trata de pasar del cliente externo a la gestión de todos los procesos que son necesarios para proporcionar al cliente el valor de una manera horizontal. ((1997), 1997)

### **Gestión Logística**

La gestión logística es una disciplina clave en la administración empresarial que aborda la planificación, implementación y control eficiente del flujo de bienes, información y servicios a lo largo de la cadena de suministro. En este ensayo, examinaremos los conceptos fundamentales de la gestión logística y mencionaremos algunos autores destacados que han contribuido significativamente a esta área.

Uno de los autores más influyentes en el campo de la gestión logística es Philip Kotler. En su libro "Marketing 3.0: From Products to Customers to the Human Spirit," Kotler enfatiza la importancia de la logística para brindar un valor original a los clientes a través de la entrega eficaz de bienes y servicios.

Otros autores relevantes en el ámbito de la logística incluyen:

- ✓ Martin Christopher: En su obra "Logistics and Supply Chain Management," Christopher abarca la gestión de la cadena de suministro y la importancia de la logística en la creación de ventajas competitivas.

- ✓ Douglas M. Lambert: Lambert ha contribuido significativamente a la proposición de la cadena de suministro, recalcando en la ayuda y la unión de métodos entre los actores de la cadena.
- ✓ James B. Ayers: Su libro "Handbook of Supply Chain Management" encarga una visión holística de la gestión y de la cadena de suministros, reiterando la importancia de la tecnología y la sostenibilidad.
- ✓ David Simchi-Levi: En su libro "Designing and Managing the Supply Chain," Simchi-Levi se enfoca en la optimización de la cadena de suministro, encerrando la gestión de inventarios y la toma de decisiones.

La misión logística abarca una variedad de diligencias, desde la gestión de inventarios y depósitos hasta la planificación de recorridos de transporte y la optimización de la cadena de suministro. La tecnología desempeña un papel fundamental en este campo, con sistemas avanzados de gestión de almacenes (WMS), sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y soluciones de seguimiento en un período real que mejoran la claridad y la eficiencia en toda la cadena.

La globalización y el comercio electrónico han ampliado aún más la importancia de la gestión logística. Las empresas se enfrentan a desafíos cada vez mayores para satisfacer las expectativas de entrega rápida y precisa de los clientes en todo el mundo.

De acuerdo a esto la gestión logística es un elemento esencial de la cadena de suministro y la competitividad empresarial. A lo largo de las décadas, autores como Kotler, Christopher, Lambert y otros han contribuido al desarrollo de teorías y prácticas que han permitido a las empresas mejorar la eficiencia de sus operaciones logísticas y brindar un servicio excepcional a sus interesados. El encargo de la logística seguirá siendo una conducta en constante progreso a medida que las compañías busquen acomodarse a las cambiantes peticiones del mercado general.

Según Philip Kotler, para tener éxito las empresas también necesitan buscar una ventaja competitiva; es necesario añadir calidad a la distribución y en general a todas las actividades logísticas más allá de sus propias operaciones, es decir, en las cadenas de valor de los distribuidores y clientes.

([https://usbcali.edu.co/sites/default/files/logistica\\_burbano\\_blanco\\_morales.pdf](https://usbcali.edu.co/sites/default/files/logistica_burbano_blanco_morales.pdf), 2009)

## **Stock**

El trabajo de stock en los almacenes es un mecanismo crucial en la cadena de suministro que repercute las cifras y los datos. Este método es un proceso que deja marca en la satisfacción de los clientes, en la eficacia operativa y en el bienestar de quienes trabajan en este plano. En este ensayo, investigaremos la importancia de la gestión de stock en los almacenes desde una perspectiva diferente, teniendo en cuenta cómo contribuye en la experiencia del consumidor y en la vida de las personas que forman parte de este proceso.

La gestión de stock desempeña un papel crucial en la satisfacción del cliente. Cada producto que un cliente desea debe estar disponible en el momento adecuado. La frustración que siente un cliente al descubrir que un producto está agotado es una experiencia que debemos evitar. Como menciona Sam Walton, el fundador de Walmart, El cliente tiene un rol esencial y puede impactar en todos los niveles de la organización, simplemente eligiendo gastar su riqueza en otra parte. Esto subraya la importancia de mantener un nivel de stock que responda a las necesidades de los clientes.

La gestión de stock en almacenes tiene un carácter profundamente humano, ya que se enfoca en satisfacer las insuficiencias de los clientes y en el papel crucial de las personas que forman parte de esta área. Los clientes desean disponibilidad de artículos cuando lo necesitan, y los empleados del almacén son fundamentales para alcanzarlo. La tecnología es un instrumento grandioso, pero no debe oscurecer la esencia humana de la gestión de stock. La mezcla de tecnología, procesos eficientes y la entrega de las personas sigue siendo el camino para garantizar el éxito en la gestión de stock en almacenes

### **Planteamiento del problema.**

El Departamento de Compras de Colanta Armenia enfrenta desafíos significativos en la gestión de pedidos urgentes, lo que ha llevado a retrasos en las entregas, ineficiencias operativas, en ocasiones, insatisfacción tanto de clientes internos como de proveedores externos. La falta de un sistema claro de priorización, la comunicación limitada y la ausencia de procesos eficientes para manejar pedidos urgentes han llevado a una situación que requiere atención inmediata.

Entre los principales problemas identificados se encuentran:

**Falta de Priorización Efectiva:** No se cuenta con criterios claros y estandarizados para definir cuándo un pedido debe ser considerado urgente, lo que ha llevado a una priorización arbitraria.

**Comunicación Ineficiente:** La falta de un sistema de comunicación efectivo para informar a los involucrados sobre el estado de los pedidos urgentes ha resultado en malentendidos y retrasos.

**Procesos Descentralizados y Manuales:** La gestión de pedidos urgentes se realiza en gran medida de manera manual, lo que lleva a errores y retrasos en la ejecución.

**Escasa Capacitación:** Los empleados no reciben capacitación regular sobre la gestión de pedidos urgentes ni sobre la herramienta tecnológica actual.

**Riesgos en la Cadena de Suministro:** La falta de un enfoque eficiente en la gestión de pedidos urgentes representa un riesgo para la cadena de suministro y la satisfacción del cliente.

El presente proyecto tiene como objetivo abordar estos desafíos y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la gestión de pedidos urgentes en el Departamento de Compras de Colanta Armenia, garantizando una respuesta ágil, eficiente y confiable a las demandas apremiantes.

## Justificación

- Optimización de la Colaboración: La creación de una carpeta compartida proporciona un espacio centralizado para que los usuarios colaboren de manera eficiente en la gestión de pedidos urgentes. Esto fomenta la comunicación, el intercambio de información y la toma de decisiones más rápidas.
- Transparencia y Visibilidad: La carpeta compartida permite una visibilidad mejorada de los pedidos urgentes en proceso. Los usuarios pueden acceder a la información de manera transparente, lo que reduce la posibilidad de malentendidos y errores.
- Registro y Seguimiento: Facilita el registro ordenado de todos los pedidos urgentes, lo que permite un seguimiento claro de su estado y plazos de entrega. Esto es esencial para la gestión eficiente.
- Reducción de Errores: La carpeta compartida puede incluir plantillas estandarizadas para la presentación de pedidos, lo que reduce la posibilidad de errores y omisiones en la información.
- Facilitación de Auditorías: La existencia de un registro organizado en la carpeta compartida facilita las auditorías internas y externas, lo que puede ser crucial en el cumplimiento de normativas o estándares de calidad.
- Incremento en la Productividad: La disponibilidad de información actualizada y la capacidad de interacción en tiempo real pueden aumentar la productividad y la eficiencia en la gestión de pedidos urgentes.
- Mejora en la Experiencia del Usuario: La creación de una carpeta compartida simplifica la interacción de los usuarios con los procesos de gestión de pedidos urgentes, lo que puede mejorar su experiencia y satisfacción en el trabajo.
- Aprovechamiento de Tecnología: La implementación de una carpeta compartida aprovecha las tecnologías de colaboración y almacenamiento en la nube, lo que refleja una organización moderna y adaptable.

- En conjunto, la creación de una carpeta compartida se justifica al ofrecer una solución eficaz para abordar los desafíos en la gestión de pedidos urgentes y mejorar la colaboración y eficiencia en el Departamento de Compras de Colanta Armenia.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un sistema de pedidos para el departamento de compras de la empresa Colanta, sede armenia, para cumplir con los procesos empresariales de una manera más efectiva.

### **Objetivos específicos**

Realizar un diagnóstico situacional para el departamento de compras de la empresa Colanta Armenia.

Determinar modelos de control, sistemas y manejo de compras que se pueden aplicar en la empresa Colanta, para garantizar la efectividad de los procesos de compras.

Diseñar e implementar un modelo o sistema de manejo de compras que asegure que todos los involucrados en los diferentes procesos estén informados sobre el estado de los pedidos urgentes en tiempo real.

## Metodología

Esta es una investigación cuantitativa porque involucra la medición, análisis y mejora de procesos basados en datos numéricos y métricas específicas. Aquí hay algunas razones por las que se clasifica como cuantitativo:

- **Métricas de Desempeño:** El ejercicio se centra en la mejora de la gestión de pedidos urgentes, lo que implica la medición de indicadores clave de rendimiento como tiempos de entrega, cumplimiento de plazos, índice de errores y eficiencia operativa.
- **Datos Cuantificables:** Para evaluar la eficacia de las mejoras implementadas, se recopilarán y analizarán datos cuantificables, como tiempos de procesamiento, porcentaje de cumplimiento de plazos y tasas de error.
- **Definición de Objetivos Medibles:** Los objetivos del proyecto son medibles y cuantitativos, como reducir el tiempo de procesamiento en un porcentaje específico o aumentar el cumplimiento de plazos en un cierto margen.
- **Comparación Antes y Después:** El enfoque cuantitativo implica comparar datos y métricas antes y después de la implementación de mejoras para evaluar su impacto.
- **Uso de Herramientas Tecnológicas:** La implementación de una herramienta tecnológica para gestionar pedidos urgentes también se basa en datos y métricas cuantificables para rastrear y administrar el flujo de trabajo.

Dado lo anterior, el ejercicio se enfoca en la medición de resultados, el análisis de datos cuantitativos y la implementación de mejoras basadas en cifras concretas para lograr una gestión más eficiente de pedidos urgentes en el Departamento de Compras de Colanta Armenia.

Este proyecto es descriptivo porque su enfoque principal era describir y comprender la situación actual en la gestión de pedidos urgentes a través de encuestas y

el análisis de los resultados, sin necesariamente implicar acciones inmediatas o cambios en los procesos.

Algunas razones por las cuales se considera un proyecto descriptivo son:

- **Objetivo de Descripción:** El propósito principal de las encuestas era recopilar datos para describir cómo se gestionan los pedidos urgentes en el Departamento de Compras, así como la percepción y opiniones de los empleados y otros involucrados en este proceso.
- **Foco en la Situación Actual:** Las encuestas se utilizaron para obtener una visión precisa de la situación actual, sin intervenir ni cambiar activamente los procesos de gestión de pedidos urgentes.
- **Análisis de Datos para Descripción:** El análisis de los resultados de las encuestas se centró en describir y comprender los hallazgos, identificando patrones, tendencias y áreas de mejora, pero no necesariamente en la implementación de cambios específicos.
- **Uso de Datos para Toma de Decisiones:** Si bien se recopilaron datos y se describió la situación actual, la toma de decisiones basada en estos datos podría llevar a futuras acciones o proyectos de mejora, pero el proyecto en sí sigue siendo principalmente descriptivo en su naturaleza inicial.

Las técnicas que se utilizaron para recolectar la información fueron:

Modelo de encuesta en blanco

**Encuesta de Pedidos Urgentes en el Departamento de Compras Colanta.**

Agradecemos tu participación en esta encuesta para mejorar nuestros procesos de pedidos urgentes. Tu opinión es muy valiosa para nosotros. Por favor, tómate unos minutos para responder las siguientes preguntas.

Tabla 1 Pregunta # 1 de la encuesta

<b>Pregunta 1</b>	<b>Marque aquí</b>
<i>¿Con qué frecuencia realizas pedidos urgentes al departamento de compras?</i>	
A. Nunca.	
B. Ocasionalmente.	
C. Regularmente.	
D. Frecuentemente.	

Esta tabla contiene las preguntas que se realizaron a diferentes personas para conocer el nivel de los pedidos que hacen al departamento de compras. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2 Pregunta # 2 de la encuesta

<b>Pregunta 2</b>	<b>Marque aquí</b>
<i>¿Qué factores motivan la necesidad de realizar pedidos urgentes?</i>	
<i>Selecciona todas las que apliquen</i>	
A. Plazos de entrega ajustados.	
B. Cambios en la demanda del cliente.	
C. Problemas con pedidos anteriores.	
D. Falta de planificación.	
E. Otro	

Esta tabla contiene las preguntas que se realizaron a diferentes personas para conocer el nivel de los pedidos que hacen al departamento de compras. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3 Pregunta # 3 de la encuesta

<b>Pregunta 3</b>	<b>Marque aquí</b>
<i>En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho (a) estas con los tiempos de entrega de los pedidos urgentes?</i>	
A. Muy insatisfecho (a)	
B. Insatisfecho (a)	
C. Neutral	
D. Satisfecho (a)	
E. Muy satisfecho (a)	

Esta tabla contiene las preguntas que se realizaron a diferentes personas para conocer el nivel de los pedidos que hacen al departamento de compras. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4 Pregunta # 4 de la encuesta

<b>Pregunta 4</b>	<b>Marque aquí</b>
<i>¿Alguna vez has experimentado problemas con los pedidos urgentes? Si es así, por favor describe brevemente la situación en el espacio.</i>	

---

Esta tabla contiene las preguntas que se realizaron a diferentes personas para conocer el nivel de los pedidos que hacen al departamento de compras. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Pregunta # 5 de la encuesta

<b>Pregunta 5</b>	<b>Marque aquí</b>
<i>¿Qué sugerencias tienes para mejorar la eficiencia de los pedidos urgentes en compras?</i>	

---

Esta tabla contiene las preguntas que se realizaron a diferentes personas para conocer el nivel de los pedidos que hacen al departamento de compras. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6 Pregunta # 6 de la encuesta

---

<b>Pregunta 6</b>	<b>Marque aquí</b>
<i>¿Qué medidas consideras que podrían reducir la necesidad de realizar pedidos urgentes?</i>	

---

Esta tabla contiene las preguntas que se realizaron a diferentes personas para conocer el nivel de los pedidos que hacen al departamento de compras. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7 Pregunta # 7 de la encuesta

<b>Pregunta 7</b>	<b>Marque aquí</b>
<i>¿Te gustaría agregar algún comentario adicional sobre los pedidos urgentes o cualquier otro aspecto relacionado con nuestro servicio?</i>	

---

Esta tabla contiene las preguntas que se realizaron a diferentes personas para conocer el nivel de los pedidos que hacen al departamento de compras. Fuente: Elaboración propia.

Agradecemos nuevamente tu participación. Tus respuestas nos ayudaran a tomar medidas concretas para mejorar nuestros procesos.

### **Tamaño de la encuesta o entrevista.**

Esta encuesta se aplicó a 8 personas que hacen parte del departamento de mantenimiento y producción y ventas.

Resultados, graficas e interpretaciones:

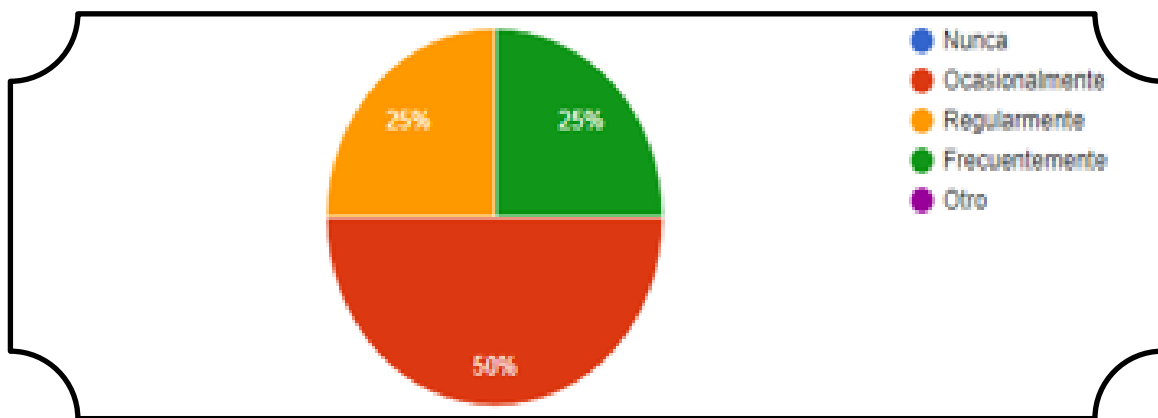


Figura 1 Con que frecuencias realizas pedidos urgentes al departamento de compras

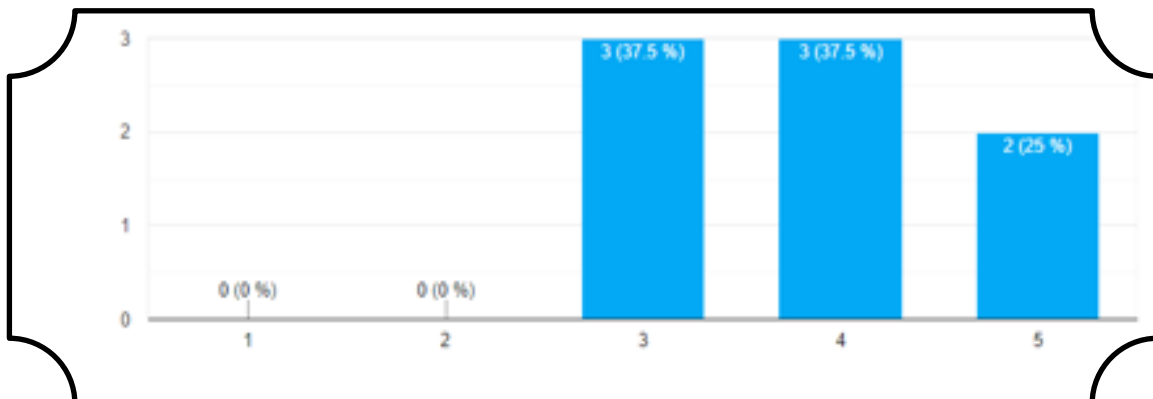


Figura 2 En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho(a) estás con los tiempos de entrega de los pedidos urgentes?

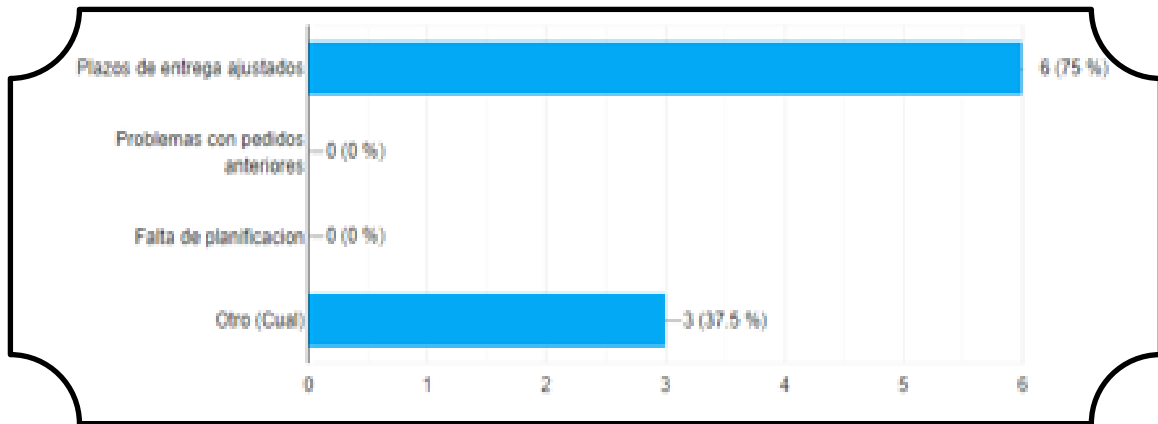
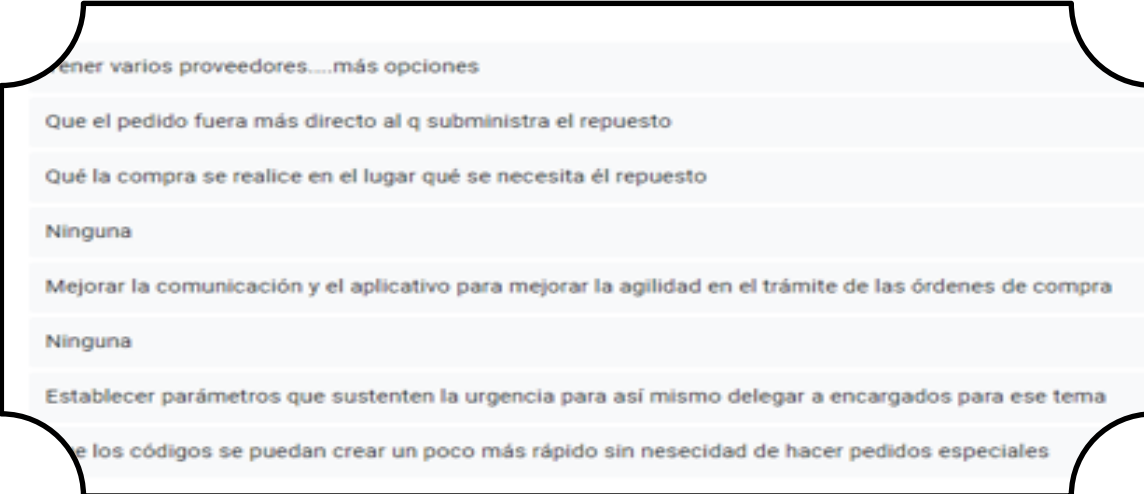


Figura 3 ¿Qué factores motivan la necesidad de realizar pedidos urgentes?  
(Selecciona todas las que apliquen)

No
Algunas veces con el código que siempre se a pedido un repuesto llega otro diferente
Equipos Apiladores fuera de servicio, en Ibagué y Yumbo
Demora al generar la orden de compra para proceder con el despacho
Problemas de los compradores para comprender la necesidad

Figura 4 ¿Alguna vez has experimentado problemas con los pedidos urgentes? Si es así, por favor, describe brevemente la situación.



ener varios proveedores....más opciones

Que el pedido fuera más directo al q suministra el repuesto

Qué la compra se realice en el lugar que se necesita el repuesto

Ninguna

Mejorar la comunicación y el aplicativo para mejorar la agilidad en el trámite de las órdenes de compra

Ninguna

Establecer parámetros que sustenten la urgencia para así mismo delegar a encargados para ese tema

de los códigos se puedan crear un poco más rápido sin necesidad de hacer pedidos especiales

Figura 5 ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la eficiencia de los pedidos urgentes en compras?

stas

Ninguno

Cuando se atienden clientes de Colanta que tienen contrato de mantenimiento de tanques con la cooperativa, la reparación de estos equipos se deben de hacer en el menor tiempo posible ya que está en juego la materia prima ( leche ). Por eso cuando no se tienen los repuestos en stop por ser muy costosos y con poca demanda, se convierten en pedidos de carácter urgente.

Creo que después de realizar un pedido se convierte urgente por que es para realizar un trabajo ya programado.

No

En cuanto a qué generan los pedidos urgentes ...puede ser la imprevisibilidad de fenómenos y aspectos relevantes para el proceso o la integridad de los AT

Facilitar la creación de códigos para evitar que tengamos q hacer pedido especial ya q esto demora un poco compra de los repuestos ante tanta tramitología

Figura 6 ¿Te gustaría agregar algún comentario adicional sobre los pedidos urgentes o cualquier otro aspecto relacionado con nuestro servicio

¿Qué medidas consideras que podrían reducir la necesidad de realizar pedidos urgentes?

Respuestas

- Tener un stock mínimo
- Se tendrían que tener repuestos en stop que son costosos y que no tienen mucha demanda, pero que al momento de requerirlos para un equipo y su requerimiento se vuelve urgente.
- Poder realizar correctivos incluyendo repuestos, pagó por mtto
- Yo creo que todos los pedidos son urgentes
- Generalmente los pedidos urgentes son por imprevistos
- Ajustar los mantenimientos preventivos para reducir los correctivos a solo lo impredecible
- Es un poco complicado ya que los daños nunca son previstos y uno entiende q no todo lo puede tener en stock por costos

Figura 7 ¿Qué medidas consideras que podrían reducir la necesidad de realizar pedidos urgentes?

### **Análisis de las respuestas a la Encuesta.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta encuesta podemos determinar que los pedidos URGENTES se realizan ocasionalmente por parte de los usuarios, ocupando así el 50% de las personas encuestadas, adicionalmente contamos con una calificación de 3 a 4 en la satisfacción de los pedidos entregados, lo que hace que los usuarios realicen estos tipos de pedidos URGENTES al departamento de compras en ARMENIA son los plazos ajustados para entregar los servicios u órdenes de trabajo.

Por otra parte, contamos con recomendaciones por parte de los usuarios acerca de estancamiento, las cuales serán de gran aporte e importancia en el desarrollo de este ejercicio.

### **Diagnostico Situacional**

Para el departamento de compras de la empresa Colanta Armenia. A continuación, presentamos la plataforma estratégica.

#### **Antecedentes de la empresa:**

##### ***Misión***

Somos La Cooperativa líder en el sector agroindustrial, con proyección internacional y altos estándares de calidad, que posibilita el progreso y bienestar de sus Asociados y los consumidores, con valores y principios, promoviendo el desarrollo sostenible para la construcción de un mejor país.

##### ***Visión***

Para el año 2022 seguiremos siendo líderes en la transformación y comercialización de leche producida en el campo colombiano, incrementaremos la participación en los sectores lácteo, cárnico y agropecuario, con una proyección global, gestionando una actividad sólida y sostenible para La Cooperativa y sus asociados, con generación de excedentes.

### ***Política de Gestión Integral***

La Cooperativa COLANTA se compromete a generar una cultura orientada al mejoramiento continuo de los procesos y a la prevención de sucesos que puedan afectar: la calidad e inocuidad del producto, el medio ambiente, la Seguridad y Salud de los Asociados y otras partes interesadas, a través de la promoción y protección de la salud, de la identificación de peligros y evaluación, valoración y control de riesgos laborales y demás riesgos asociados a la operación desde todas sus sedes, considerando a todos los trabajadores independiente de su forma de contratación.

Con personal competente, productos y servicios que dan cumplimiento a los requisitos legales vigentes brindamos satisfacción y confianza a los clientes, asociados y a la comunidad en general.

### ***Valores Corporativos o Colaborativos***

- ✓ Solidaridad: Nos sentimos comprometidos con el acontecer de la cooperativa.
- ✓ Participación: Somos una organización democrática con derecho a participación.
- ✓ Equidad: Desarrollo integral del asociado y la familia con beneficios equitativos.
- ✓ Honestidad: Realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.
- ✓ Lealtad: Somos fieles a la cooperativa y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- ✓ Responsabilidad: Obramos con seriedad en consecuencia con nuestros deberes y derechos.
- ✓ Respeto: Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones.
- ✓ Mística: Realizamos bien nuestro trabajo desde el principio con la convicción de entregar lo mejor.
- ✓ Confianza: Cumplimos con lo prometido al ofrecer los

mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.

- ✓ Coherencia: Pensamos y actuamos en consonancia con los objetivos laborales y personales.

### ***Reseña Historia de la Empresa***

La Cooperativa COLANTA comenzó a tejer su historia el 19 de abril de 1964, cuando en el municipio de Don Matías, en el altiplano norte de Antioquia, se asociaron 60 campesinos productores de leche promovidos por la Secretaría de Agricultura del Departamento. La empresa solidaria que surgía en un marco de conciencia colectiva, fue reconocida en junio 24 de 1964, mediante Personería Jurídica N°255 de la Superintendencia Nacional de Cooperativas.

Debido a la explotación de minas de oro, los suelos de la región no eran aptos para la agricultura, razón por la que los campesinos, en su gran mayoría pequeños, no tenían alternativa económica distinta a la producción de leche, que para ese entonces ascendía a 20 litros. (4 lts. por vaca) promedio por productor.

En el año 2014 Colanta celebra sus 50 años de vida institucional.

En el año 2016 se retira de la gerencia el doctor Jenaro Pérez y el consejo de administración designa al C.P Sergio Gonzales villa con 36 años de trayectoria en Colanta.

Es así como a través del tiempo hoy cuenta con presencia en 13 departamentos y 57 municipios, su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín Antioquia, calle 74# 64ª-51. (Sabemascolanta, s.f.)

En la cooperativa, el área de mercadeo es transversal y es la encargada de liderar la innovación, pues según la visión de sus directivos ésta debe tocar todos los procesos de la organización. Para realizar el lanzamiento de un nuevo producto, por ejemplo, el área debe estar atenta no sólo al plan de medios, sino a la parte de producción, pues un retraso de los proveedores afectaría toda la cadena.

¿Pero cómo hace la empresa para innovar desde el área de mercadeo? La premisa básica es satisfacer las necesidades del cliente. Es así como el proceso inicia con un análisis situacional donde se examinan las condiciones de la cooperativa, incluyendo por

supuesto la capacidad de producción y evaluando las necesidades provenientes de la materia prima. Adicionalmente se realiza un mapeo externo que indique cómo se está moviendo el mercado, cuáles son los competidores y cómo está fluctuando el precio internacional de la leche. (EAFIT, 2022)

Uno de los proyectos importantes es el de asistencia técnica gratuita. Cuando Colanta decidió que su premisa fundamental sería la excelencia en la calidad, esto supuso cuidar los procesos desde el ordeño mismo de las vacas. La compañía ha dispuesto entonces un grupo de expertos encargados de asistir a los campesinos para enseñarles toda una serie de buenas prácticas que aseguran un producto de gran calidad. Además, dictan cursos de inseminación para que sean los propios campesinos quienes puedan realizar el proceso sin necesidad de un veterinario. Acompañando el programa de asistencia, se realizó la implementación de tanques defrío, ya que éste es fundamental para que no crezcan las bacterias. Anteriormente, luego de ordeñar una vaca, la leche recolectada era llevada a fuentes de agua cercanas para enfriarla. Sin embargo, el líquido debe mantenerse entre tres y cuatro grados centígrados, mientras que en las quebradas se logra, como mucho, entre siete y ocho grados. (EAFIT, 2022)

COLANTA en su estructura organizativa da cuenta de la jerarquía organizacional, siéndola Asamblea de Asociados la máxima representación de las y los Asociados de la Cooperativa, posteriormente se encuentran la Revisoría Fiscal, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, descendiendo, están el Comité de Educación, los Comités Especiales y la Unidad de Cumplimiento, continuando con el escalafón se halla la Gerencia General de la cooperativa, la cual tiene a cargo a Relaciones Públicas, Auditoría Interna y Planeación. Bajo la dirección de la Gerencia General, además, están la División Técnica, la División Comercial, la División Agropecuaria y la División Administrativa, a esta última pertenecen, entre otros, el Departamento de Gestión Humana y Seguridad, el cual tiene a su cargo las secciones de Nómina, Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar y Formación.

En la búsqueda por lograr la integración de la cadena logística, se viene realizando la optimización de costos de la operación a través de personal, adecuaciones de infraestructura y traslados de Comercializadoras. (COLANTA, 2018)

Como evidencia del cumplimiento y mejora de los estándares nacionales e internacionales, COLANTA cuenta con la certificación NTC-ISO 9001:2015 otorgada por ICONTEC en: Leche Pasteurizada (Plantas Medellín, Planeta Rica y Armenia).

La calidad de la leche inicia desde la finca y es una exigencia del consumidor sobre los productos lácteos que llegan a su mesa, por esta razón la cooperativa hace sus mejores esfuerzos por tener equipos de última generación y un personal competente, ya que la operación lo amerita.

Dentro de este panorama, Colanta cuenta con un sistema de compras, el cual se rige de acuerdo a pedidos solicitados, bajo unos históricos alcanzados de meses o años anteriores, dada esta situación tenemos una gran capacidad de producción y aprovisionamiento de insumos y material de empaque.

Colanta cuenta con un departamento de compras bien estructurado, su sede principal está en Medellín Antioquia, dado lo anterior todo se centraliza desde allí, cuenta con gran cantidad de proveedores que nos proveen de diferentes productos, tanto para la parte productiva como la parte comercial, actualmente cuenta con 11 almacenes a nivel nacional, los cuales se encargan de abastecer los procesos en cada departamento, en el año 2021 Colanta implementó un nuevo sistema llamado SIESA, esta nueva herramienta proporciona información real e instantánea a todos los procesos, especialmente para el departamento de compras ha sido de gran utilidad en los inventarios y movimientos realizados, ahora bien como ha sido de gran utilidad también se ha evidenciado fallas en la operación y tiene que ver con los pedidos que llegan al buzón de compras, estos pedidos son realizados por los usuarios dentro del mismo sistema, resulta que no forma de poder evidenciar que pedido es URGENTE y cual nos, en este contexto todos los pedidos sin importar su condición serían tratados de la misma manera, sin embargo dado el proceso productivo de Colanta no podemos darnos el lujo de esperar que un pedido que pueda parar proceso se atienda normalmente como cualquier pedido, dado estas circunstancias hemos visto la necesidad de adoptar el modelo de mejoras en el proceso por medio de una asesoría y consultoría para este departamento situado en el departamento del Quindío.

## **Diagnóstico del Departamento de Compras**

Actualmente el departamento de compras no tiene diseñado ni definido dentro del sistema SIESA la opción de conocer cuál es un pedido URGENTE, todos los pedidos sin importar su condición llegan al mismo buzón, he aquí la importancia de poder identificar estos pedidos para poderle dar el manejo adecuado, con la finalidad de cumplir con los clientes internos.

Este diagnóstico se da principalmente porque hemos visto la necesidad de poder establecer criterios claros y confiables, con los cuales podamos definir cuando un pedido es urgente y cuando no, bajo unos lineamientos y exigencias del área.

El propósito de este diagnóstico es evaluar de manera integral el proceso de manejo de pedidos urgentes en el Departamento de Compras de Colanta con el fin de identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones efectivas. Este diagnóstico tiene como objetivo principal optimizar la eficiencia y la precisión en el tratamiento de pedidos urgentes, mejorar la comunicación interna y externa, y asegurar una satisfacción óptima tanto de los clientes como de los departamentos internos. Como resultado a este ejercicio se creará una carpeta compartida con una plantilla Excel donde los usuarios podrán interactuar directamente brindando sus aportes para que el proceso sea mucho más eficiente.

Dadas estas circunstancias se desarrolla un árbol de problemas y una matriz DOFA donde se conoce el estado actual del departamento y sus posibles soluciones. La información se ha recolectado con dichas áreas por medio de una encuesta, que se aplicó a 8 personas que hacen parte del departamento de mantenimiento y producción.

## **Análisis PESTA**

Situación actual del departamento del Quindío en:

### **Política.**

En estos momentos el departamento del Quindío se encuentra en campañas electorales para concejo, asamblea, juntas de administración local, gobernación y alcaldía,

por ende, su situación está enmarcada a campañas de diferentes partidos.

Por otro lado, veníamos de una administración que tuvo muchos problemas judiciales, situación que llevo al departamento del Quindío a una inestabilidad administrativa deficiente, enmarcada en la corrupción, por sus presuntos nexos con un entramado corrupto que se apropió ilegalmente de los dineros de las obras que se cobraron por valorización, lo cual ha traído un retraso en el desarrollo del departamento.

### **Economía:**

Aunque el año 2023 comienza con una subida en los tipos de interés en los principales bancos mundiales, la inflación no fue el tema central en el Foro Económico Mundial. Para el caso colombiano, factores como el incremento del costo de combustibles, los problemas de producción y distribución desde la parte sur del país y los altos costos de producción en general, para Colombia, serán factores que presionan a los productores a subir los precios.

Desde el Observatorio Económico de la Secretaría de Hacienda se evidenció que la variación mensual más fuerte, dentro del 1.9% de inflación en la capital quindiana, se presentó en el transporte, restaurantes y hoteles, esto se explica por la indexación en los precios para el año nuevo. La variación anual evidencia lo que representó el año anterior; un fuerte jalón de precios sobre las divisiones de Alimentos y Artículos para el hogar, explicado por un alto consumo de los hogares.

La variación porcentual del IPC por divisiones de bienes o servicios para el mes de enero se presentó en 4.31% para el transporte; 2.76%, en restaurantes y hoteles; 2.53%, alimentos y bebidas no alcohólicas; 2.16%, recreación y cultura; 2.12%, bienes y servicios diversos; 1.90, muebles y artículos para el hogar; 0.93%, salud; 0.92%, bebidas alcohólicas y tabaco; 0.59%, alojamiento, agua, electricidad y gas; 0.42%, prendas de vestir y calzado; 0.05%, información y comunicación. (Armenia, 2023)

### **Social:**

En términos generales la proporción de personas informales fue de un 55,8% lo que ha llevado a una disminución de 2 puntos comparado al trimestre del año anterior,

para el departamento del Quindío Según el Dane, La tasa de desempleo del trimestre móvil abril a junio de 2023 fue de 12.2% para Armenia ubicándose en la posición 10 entre 23 ciudades.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) informó que la tasa de desempleo para junio de 2023 fue de 9,3%, lo que representa una significativa reducción frente al mismo mes del año anterior, cuando se ubicó en 11,3%.

La tasa de informalidad para Armenia es de 42.6% (18 entre 23 ciudades), El desempleo juvenil (18 a 28 años) acumuló 19.3% para Armenia (12 entre 23 ciudades),

Según el informe del observatorio económico de la secretaria de hacienda de la alcaldía de Armenia, los sectores que aumentaron ocupados fueron: alojamientos con 1.675 personas, transporte y almacenamiento con 1.623 personas, información y comunicaciones con 1.510 personas, actividades financieras con 855 personas y actividades inmobiliarias con 529 personas. Comercio apenas contribuyó con 75 personas.

Los sectores que redujeron ocupados fueron actividades artísticas con 1.496 personas, industrias manufactureras con 498 personas, actividades profesionales con 342 personas. (Radio, 2023)

### **Tecnología:**

Sin duda, el panorama económico mundial plantea grandes retos a las empresas y gobiernos de todo el mundo para mantener a flote sus negocios e impulsar sus economías. Sin embargo, la tecnología cobra cada vez más relevancia para mejorar la competitividad de las empresas. Solo en 2023, se espera que 77% de las empresas aumenten sus presupuestos tecnológicos, de acuerdo con Bain & Company en su Reporte Tecnológico 2022. Mientras que, en Colombia, el gasto en tecnología ha aumentado 10% en los últimos años y se espera que esta tendencia continúe en el futuro. (LA Republica, 2023)

Para el departamento del Quindío se viene trabajando desde el año 2022 cuando el ministerio de las TIC visitó al departamento con la idea de conocer las necesidades en términos de conectividad y transformación, en dicha visita se concluyó que en el departamento se instalarían 120 centros digitales, este propósito tiene un plazo de 10 años, donde se dotará a las instituciones rurales del departamento y aledañas con el

propósito de fortalecernos en este aspecto.

**Ambiental:**

La implementación del Acuerdo de Escazú, el control de la deforestación, la transición energética y el Acuerdo Global Sobre Biodiversidad son algunos de los desafíos en materia ambiental que el país tiene por delante en los próximos meses y que deben tener un lugar privilegiado en la agenda nacional. (WWF, 2023)

Tras esta situación el departamento del Quindío está comprometido con las buenas prácticas acerca de la disposición de los residuos sólidos, el cuidado del agua, la correcta gestión ambiental y la necesidad de minimizar los riesgos ante los desastres. Este trabajo, liderado por el Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Secretaría Administrativa, reunió a varias dependencias y entidades departamentales que mostraron la oferta institucional relacionada con el cuidado del medio ambiente, como la Empresa de Energía del Quindío, el Plan Departamental de Aguas, las secretarías de Salud, Agricultura, Interior e Infraestructura. Además, estos días sirvieron para llevar a cabo diversas acciones, como la recolección de residuos, con cerca de 200 botellitas de amor; la siembra de 220 árboles en zonas de restauración ambiental y la instalación de la estación ecológica en el primer piso del CAD, en el que se podrá disponer de los residuos pos consumo. (Quindío, 2022)

## Árbol de Problemas del Departamento de Compras

Tabla 8 Árbol de Problemas

ARBOL DE PROBLEMAS DEPARTAMENTO DE COMPRAS COLANTA			
Problema	Causa Raíz	Estrategia	Se elimina la restricción?
Los pedidos urgentes no se procesan de manera eficiente, lo que lleva a retrasos en la entrega y frustración de los clientes internos.	Falta de un sistema centralizado para gestionar y dar seguimiento a los pedidos urgentes.	Implementación de un sistema de gestión de pedidos en tiempo real que permita a los compradores y solicitantes rastrear el progreso de los pedidos y recibir notificaciones automáticas sobre cambios en el estado.	SI
El Departamento de Compras a menudo recibe pedidos urgentes con plazos poco realistas, lo que provoca un desbordamiento de trabajo y una baja calidad en el servicio.	Falta de comunicación	Establecimiento de pautas claras para los plazos máximos que pueden considerarse como urgentes, basados en la capacidad de respuesta del departamento y la complejidad del pedido. Además, promover la comunicación abierta entre el departamento y los solicitantes para asegurar plazos realistas.	SI
Existe una falta de visibilidad en el estado de los pedidos urgentes en el aplicativo SIESA, lo que lleva a la duplicación de esfuerzos y al retraso de los productos.	Falta de un sistema que permita el seguimiento en tiempo real de los pedidos.	Implementación de un sistema de seguimiento en tiempo real que permita a todos los involucrados visualizar el estado de los pedidos, evitando confusiones y asegurando la coordinación adecuada.	SI
Los pedidos urgentes a menudo son priorizados sin una evaluación objetiva de su impacto en la operación general.	Falta de criterios claros para evaluar la urgencia de los pedidos.	Definición de criterios objetivos para calificar un pedido como urgente, considerando el impacto en la producción, la logística y la satisfacción del cliente. Estos criterios deberían ser conocidos por todos los involucrados en el proceso.	SI
Actualmente el departamento de compras no cuenta con un aplicativo donde se pueda visualizar que pedido es urgente y cual no, lo que lleva a suponer que todos son iguales.	Falta de una herramienta donde los usuarios puedan interactuar.	Implementar una carpeta compartida donde los usuarios puedan participar de manera individual, indicándonos que pedido es urgente, con esta información el departamento de compras comenzaría a retroalimentarlos de cómo va su pedido, dejando evidencias de CSC, COC y Fechas de entrega.	Si

Esta tabla contiene el árbol de problemas del departamento de compras de Colanta Armenia. Fuente: Elaboración propia.

## Matriz DOFA

Tabla 9 Matriz DOFA factores externos del departamento de compras de Colanta Armenia

### Análisis DOFA para el Manejo de Pedidos Urgentes en el Departamento de Compras de Colanta

#### INTERNAS

DEBILIDADES	<p><u>Falta de Criterios Claros:</u> La ausencia de criterios bien definidos para identificar pedidos urgentes puede llevar a confusiones y decisiones inconsistentes.</p>	<p><u>Experiencia del Equipo:</u> La experiencia acumulada del equipo de compras podría ayudar en la toma de decisiones rápidas y efectivas frente a pedidos urgentes.</p>
	<p><u>Comunicación Interna Deficiente:</u> La falta de comunicación efectiva entre los departamentos podría resultar en la falta de aviso oportuno sobre pedidos urgentes.</p>	<p>Herramientas Tecnológicas: contar con diferentes herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades.</p>
	<p><u>Proceso Manual:</u> La falta de automatización en la identificación y seguimiento de pedidos urgentes</p>	<p><u>Diversificación de Proveedores:</u> Las relaciones sólidas con los proveedores podrían facilitar la obtención de productos a corto plazo en caso de</p>
	<p><u>Sobrecarga de Trabajo:</u> La falta de recursos y una carga excesiva de trabajo podrían afectar la</p>	<p><u>Capacidad de Adaptación:</u> La flexibilidad del equipo para enfrentar situaciones cambiantes y de alta presión podría ser una ventaja clave en el manejo de</p>

#### FORTALEZA

Esta tabla contiene la matriz DOFA factores externos del departamento de compras de Colanta Armenia.  
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10 Matriz DOFA factores internos del departamento de compras de Colanta Armenia

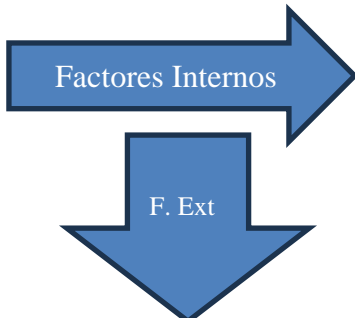
Análisis DOFA para el Manejo de Pedidos Urgentes en el Departamento de Compras de Colanta  
**EXTERNAS**

<p><u>Implementación de Sistemas de Etiquetado:</u> La introducción de un sistema de etiquetado visual podría</p> <p><u>Capacitación y Conciencia:</u> Brindar capacitación al equipo sobre la importancia de identificar y gestionar pedidos urgentes podría aumentar la eficiencia y la satisfacción del cliente.</p>	<p><u>Impacto en la Calidad:</u> El manejo apresurado de pedidos urgentes podría tener un impacto negativo en la calidad de los productos o servicios</p> <p><u>Situaciones Ajenas Interrupción en la cadena de Suministros:</u> Los problemas de orden público, climatológicos y de transporte, podrían llegar a afectar la normalidad de los procesos en Colanta sino se tiene un manejo más eficiente de pedidos urgentes, podría afectar la satisfacción del cliente y la reputación de compras.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><u>Automatización Tecnológica:</u> La adopción de soluciones tecnológicas podría agilizar la detección de pedidos urgentes y permitir un seguimiento más preciso.</p> <p><u>Crear carpeta compartida aplicativo:</u> a través de un enlace compartido se podría generar una identificación de pedidos urgentes al departamento de compras.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p><u>Demoras en las Importaciones:</u> la demora en la revisión del papeleo de la mercancía que llega al país por parte de la DIAN podría afectar los productos requeridos. (Nacionalización).</p> <p><u>Fallas en el Internet:</u> Al depender de un operador de servicios se podría presentar fallas en la prestación del internet, lo cual generaría fallas en la actualización de los pedidos urgentes.</p>

Esta tabla contiene la matriz DOFA factores internos del departamento de compras de Colanta Armenia. Fuente: Elaboración propia.

## Matriz DOFA Cruzada

Tabla 11 Matriz Dofa Cruza del departamento de compras.

		Fortalezas	Debilidades
		1.Experiencia del Equipo	1.Falta de Criterios Claros
		2.Herramientas Tecnológicas	2.Comunicación InternaDeficiente
		3.Diversificacion de Proveedores	3.Proceso Manual
		4.Capacidad de Adaptación	4.Sobrecarga de Trabajo
<b>Oportunidades</b>		2-3 (FO) Aprovechar la fortaleza de contar con una herramienta tecnológica para automatizar aún más los procesos de gestión de pedidos urgentes. Esto permitirá una respuesta más rápida y precisa a las áreas.	1-4 (DO) Implementar una carpeta compartida donde los usuarios interactúen de manera concreta y con criterios definidos, así se reducirá la confusión causada por falta de información
1.Implementación de Sistemas de Etiquetado			
2.Capacitación y Conciencia			
3.Automatización Tecnológica			
4.Crear carpeta compartida aplicativo			
<b>Amenazas</b>		4.2 (FA) Aprovechar la capacidad de adaptación de la organización para diversificar aún más la base de proveedores, reduciendo así la amenaza de interrupciones en la cadena de suministro.	2.1 (DA) Solicitar a las áreas involucradas Información clara de lo requerido por medio de la carpeta compartida, para evitar que el impacto en la calidad de los artículos sea mayor.
1.Impacto en la Calidad			
2.Situaciones Ajenas, Interrupción en la Cadenade Suministros			
3.Demoras en las Importaciones			
4.Fallas en el Internet			

Esta tabla contiene la Matriz DOFA Cruzada con los factores internos y externos del departamento de compras de Colanta Armenia. Fuente: Elaboración propia.

## **Modelos de Control**

De sistemas y manejo de compras que se pueden aplicar en la empresa Colanta, para garantizar la efectividad de los procesos de compras, las siguientes herramientas o estrategias:

### **Hojas de Cálculo:**

"Organizaciones especializadas en la gestión y control de inventarios mediante el uso experto y estratégico de hojas de cálculo, empleando fórmulas, tablas dinámicas y herramientas avanzadas para registrar, monitorear y analizar inventarios de productos, facilitando la toma de decisiones y optimizando la eficiencia en la gestión de recursos."

### **Google Drive:**

"Empresas dedicadas a la administración y organización de inventarios a través de la plataforma de almacenamiento en la nube de Google Drive, empleando su capacidad para gestionar, compartir y mantener actualizados registros detallados de inventarios, facilitando la colaboración en tiempo real entre equipos, optimizando el seguimiento de productos y mejorando la accesibilidad y seguridad de la información."

### **Polígonos de Frecuencia:**

"Empresas especializadas en el análisis estadístico de datos de inventarios mediante la representación visual de distribuciones de frecuencia a través de polígonos, permitiendo una comprensión rápida y clara de la variabilidad de la cantidad de productos en stock en diferentes intervalos, facilitando así la identificación de patrones, tendencias y la toma de decisiones informadas en la gestión de inventarios."

### **Diagrama de Pareto:**

"Empresas especializadas en la gestión eficiente de inventarios que utilizan el Diagrama de Pareto como una herramienta analítica clave. Este diagrama, basado en el principio del 80/20, ayuda a identificar y priorizar los elementos críticos en un inventario, destacando los productos o categorías que representan la mayoría de los problemas o

mayores beneficios. Estas empresas emplean el diagrama para enfocar sus esfuerzos en los elementos más significativos, optimizando así la asignación de recursos y estrategias para mejorar la eficiencia y rentabilidad en la gestión de inventarios."

### **Manejo de Inventarios:**

"El manejo de inventarios en empresas se refiere al conjunto de estrategias, procesos y sistemas implementados para supervisar, organizar y controlar los niveles de existencias de productos. Estas empresas se dedican a optimizar la cadena de suministro, asegurando un equilibrio entre la demanda y el abastecimiento, minimizando costos de almacenamiento y asegurando la disponibilidad de productos, todo ello con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y satisfacer las necesidades de los clientes de manera efectiva."

### **Modelo ABC:**

"Las empresas que se centran en el modelo ABC en la gestión de inventarios emplean esta metodología para clasificar y priorizar productos en función de su importancia relativa. Este enfoque divide los artículos en categorías A, B y C según su impacto en los costos, la demanda o el valor. Estas empresas utilizan este modelo para asignar recursos de manera más eficiente, concentrándose en los productos de alta prioridad (categoría A) para maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos en la cadena de suministro, optimizando así el almacenamiento y la gestión de inventarios en general."

### **Modelos EOQ**

"Las empresas que emplean el Modelo EOQ se enfocan en determinar la cantidad óptima de pedido que minimiza los costos totales de inventario, teniendo en cuenta los costos de almacenamiento y los costos de pedido. Este modelo busca equilibrar los gastos asociados con el mantenimiento de inventario y los costos de realizar pedidos. Estas empresas utilizan el EOQ para tomar decisiones informadas sobre la cantidad de productos que deben pedir en cada lote, maximizando así la eficiencia en la gestión de

inventarios y optimizando los recursos financieros disponibles para mantener un flujo de inventario efectivo y rentable."

### **Control de Inventarios:**

"El control de inventarios en el contexto empresarial engloba el conjunto de estrategias, políticas y sistemas utilizados para supervisar y gestionar el flujo de productos o materiales dentro de una organización. Estas empresas implementan métodos de control que abarcan desde la adquisición hasta la distribución, con el objetivo de optimizar la disponibilidad de productos, minimizar costos de almacenamiento, prevenir pérdidas por obsolescencia o exceso de inventario, y mantener un equilibrio entre la demanda y el suministro. El control de inventarios permite una gestión más eficiente y precisa de los recursos, contribuyendo así a la rentabilidad y competitividad de la empresa."

### **Tipos de Inventarios:**

"En el ámbito empresarial, los tipos de inventarios hacen referencia a las distintas categorías o clasificaciones de productos o bienes mantenidos por una empresa en su ciclo operativo. Estos tipos suelen incluir inventarios de materias primas, productos en proceso y productos terminados. Las empresas gestionan estos inventarios de manera estratégica para asegurar la disponibilidad oportuna de materias primas, optimizar la producción en curso y garantizar un stock adecuado de productos finales para satisfacer la demanda del mercado. La gestión efectiva de estos distintos tipos de inventarios permite a las empresas minimizar costos de almacenamiento, maximizar la eficiencia operativa y mantener un flujo de producción y distribución óptimo."

### **ERP:**

"Los sistemas ERP, siglas en inglés de Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos Empresariales, son plataformas integrales de software utilizadas por las empresas para gestionar y coordinar de manera centralizada una amplia gama de procesos y actividades, incluyendo la gestión de inventarios. Estas soluciones

tecnológicas permiten la integración de información clave de diferentes áreas de la empresa, como ventas, compras, producción, logística y finanzas, proporcionando una visión holística y en tiempo real del estado de los inventarios.

Para empresas de inventarios, los sistemas ERP facilitan la planificación, control y optimización de existencias, agilizando operaciones, reduciendo errores y permitiendo una toma de decisiones más informada y estratégica en la gestión de inventarios."

### **Software de Administración de Compras:**

"El software de administración de compras para empresas de inventarios es una herramienta tecnológica diseñada para automatizar y gestionar eficientemente el proceso de adquisición de productos y materias primas necesarias para mantener los niveles de inventario óptimos. Este software agiliza desde la solicitud de compras hasta la aprobación, emisión de órdenes de compra y seguimiento de entregas. Además, ofrece funcionalidades para comparar proveedores, controlar costos, y generar informes analíticos que permiten una toma de decisiones más estratégica en cuanto a la gestión de inventarios y la optimización de la cadena de suministro."

### **Implementación del Sistema Manejo de compras en Colanta Armenia**

De acuerdo a lo que se ha expuesto y con relación a las necesidades presentadas se ha desarrollado una carpeta compartida la cual se encuentra ubicada en un archivo digital drive, donde los usuarios tendrán acceso directo a la interacción con el procedimiento de pedidos y compras. Para ello se resuelve de la siguiente manera:

El usuario tendrá la oportunidad de ingresar la Fecha del pedido, Numero del pedido el cual es suministrado por el aplicativo ERP SIESA, de igual manera deben digitar la descripción del pedido, la cantidad, área solicitante, posible fecha de entrega del pedido o según la necesidad que establece el líder del proceso en sí, con ello relaciona el nivel de Urgencia que necesita los artículos requeridos.

De acuerdo a estos datos, el departamento de compras ingresa al archivo para completar la gestión realizada por cada líder de área solicitante y según el nivel de urgencia se adelanta las gestiones comerciales para adquirir dichos artículos y con ello

evitar que se presenten paros en procesos.

El departamento de compras relaciona dentro de la tabla o archivo digital compartido la solicitud de compra, la orden de compra, fecha de entrega según el proveedor, y el nombre del comprador según la categoría o naturaleza del artículo solicitado.

Con estos datos el supervisor de proceso, persona que creó el pedido o coordinadores de área podrán hacer seguimiento en tiempo real del estado actual de su solicitud y con ello tomar las medidas necesarias en temas de programación de talento humano y demás situaciones para terminar el proceso adelantado; convirtiéndose este método en un sistema de conecta todas las áreas involucradas de la empresa y trabajar mancomunadamente con el área de suministros en todas las actividades programadas.

Esta necesidad surgió porque los pedidos llegaban al área de compras sin clasificación de los pedidos y por su cantidad se priorizaba por otras variables. Con esto se optó por este método de archivo digital que tiene grandes ventajas como informar que persona modificó alguna información y la persona encargada podrá estar enterada, entre muchas más ventajas ambientales y laborales, con un alto nivel de satisfacción en las empresas y además que no requiere de mayor inversión, solo un tiempo necesario para que las personas responsables conozcan el paso a paso y todas las herramientas disponibles y permisos.



## Conclusiones

La optimización de la gestión de pedidos urgentes en el Departamento de Compras de Colanta Armenia emerge como un logro tangible y valioso en busca de una operación más ágil y eficiente. A través de un enfoque disciplinado y un compromiso constante con la excelencia, hemos identificado los desafíos, implementado soluciones tecnológicas acorde a los procesos para responder de manera efectiva a las demandas apremiantes.

La implementación exitosa de herramientas como "UrgentTrack" ha demostrado su capacidad para mejorar la priorización, la comunicación y la ejecución en los pedidos urgentes. La colaboración de nuestros equipos, la dedicación al aprendizaje y la adaptación continua han sido los cimientos en los que se ha construido esta transformación.

Los objetivos establecidos se han convertido en métricas tangibles de nuestro progreso: desde una reducción significativa en los tiempos de procesamiento hasta una mejora sustancial en el cumplimiento de plazos y la calidad general de los pedidos urgentes. La satisfacción de nuestros clientes internos y externos ha sido un reflejo directo de nuestros esfuerzos, respaldando nuestra posición como líderes en la gestión de pedidos.

A medida que continuamos nuestro viaje hacia la excelencia operativa, esta experiencia nos recuerda la importancia de la innovación constante, la adaptación ágil y el compromiso con la mejora continua. Mantener una gestión de pedidos urgentes eficiente no solo garantiza la satisfacción de nuestros clientes, sino también la fortaleza de nuestra organización en su conjunto.

En última instancia, la mejora en la gestión de pedidos urgentes no es simplemente un proyecto, sino una filosofía arraigada en nuestro compromiso con la excelencia y la entrega confiable. Siguiendo este camino, reafirmamos nuestra posición como líderes en la industria y trascendemos los desafíos en busca de oportunidades para un éxito sostenible y perdurable en Colanta Armenia.

## Referencias

- (1997), M. y. (1997).  
[https://www.google.com/search?q=que+habla+robert+monczka+y+la+administracion+de+compras&sca\\_esv=578690205&sxsrf=AM9HkKkAeXVJISGnXGyeN45mnGHO\\_Yy8cA%3A1698891852922&ei=TAhDZfjpN5iUwbkPnp27uAE&ved=0ahUKEwj4v56roaSCAxUYSjABHZ7ODhcQ4dUDCBA&uact=5&oq=que+habla+](https://www.google.com/search?q=que+habla+robert+monczka+y+la+administracion+de+compras&sca_esv=578690205&sxsrf=AM9HkKkAeXVJISGnXGyeN45mnGHO_Yy8cA%3A1698891852922&ei=TAhDZfjpN5iUwbkPnp27uAE&ved=0ahUKEwj4v56roaSCAxUYSjABHZ7ODhcQ4dUDCBA&uact=5&oq=que+habla+). Obtenido de  
[https://www.google.com/search?q=que+habla+robert+monczka+y+la+administracion+de+compras&sca\\_esv=578690205&sxsrf=AM9HkKkAeXVJISGnXGyeN45mnGHO\\_Yy8cA%3A1698891852922&ei=TAhDZfjpN5iUwbkPnp27uAE&ved=0ahUKEwj4v56roaSCAxUYSjABHZ7ODhcQ4dUDCBA&uact=5&oq=que+habla+](https://www.google.com/search?q=que+habla+robert+monczka+y+la+administracion+de+compras&sca_esv=578690205&sxsrf=AM9HkKkAeXVJISGnXGyeN45mnGHO_Yy8cA%3A1698891852922&ei=TAhDZfjpN5iUwbkPnp27uAE&ved=0ahUKEwj4v56roaSCAxUYSjABHZ7ODhcQ4dUDCBA&uact=5&oq=que+habla+)
- Armenia, A. d. (06 de 02 de 2023). <https://www.armenia.gov.co/atencion-al-ciudadano/noticias/en-armenia-el-mes-de-enero-del-2023-empezo-con-una-inflacion-mensual-de-1-9>. Obtenido de <https://www.armenia.gov.co/atencion-al-ciudadano/noticias/en-armenia-el-mes-de-enero-del-2023-empezo-con-una-inflacion-mensual-de-1-9>
- COLANTA. (2018). <https://colanta.com/corporativo/wp-content/uploads/2019/10/INFORME-DE-GESTION-2018-web.pdf>. Obtenido de <https://colanta.com/corporativo/wp-content/uploads/2019/10/INFORME-DE-GESTION-2018-web.pdf>
- damarickp@gmail.com, D. D. (2019). [https://www.redalyc.org/journal/6219/621968032003/html/#:~:text=5\)%20\(Faedis\)%20%20%20%20Muller%20\(2005%2C%20p](https://www.redalyc.org/journal/6219/621968032003/html/#:~:text=5)%20(Faedis)%20%20%20%20Muller%20(2005%2C%20p). Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/6219/621968032003/html/#:~:text=5\)%20\(Faedis\)%20%20%20%20Muller%20\(2005%2C%20p](https://www.redalyc.org/journal/6219/621968032003/html/#:~:text=5)%20(Faedis)%20%20%20%20Muller%20(2005%2C%20p)
- EAFIT, U. (2022). *EAFIT*. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/emprendimiento-academico/bitacora-de-innovacion/casos-catedra-de-innovacion/Documents/Articulo%20Colanta.pdf>
- [https://usbcali.edu.co/sites/default/files/logistica\\_burbano\\_blanco\\_morales.pdf](https://usbcali.edu.co/sites/default/files/logistica_burbano_blanco_morales.pdf). (2009). [https://www.google.com/search?q=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+logistica&sca\\_esv=cba7fd77b32cc19d&sxsrf=AM9HkKnW\\_aAL7IH6d-iJ269iprKK3evTnw%3A1698974189887&ei=7UIEZY3pNZeSur8PkJm00A8&oq=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+log&gs\\_lp=Egxnd3Mtd2l](https://www.google.com/search?q=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+logistica&sca_esv=cba7fd77b32cc19d&sxsrf=AM9HkKnW_aAL7IH6d-iJ269iprKK3evTnw%3A1698974189887&ei=7UIEZY3pNZeSur8PkJm00A8&oq=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+log&gs_lp=Egxnd3Mtd2l). Obtenido de [https://www.google.com/search?q=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+logistica&sca\\_esv=cba7fd77b32cc19d&sxsrf=AM9HkKnW\\_aAL7IH6d-iJ269iprKK3evTnw%3A1698974189887&ei=7UIEZY3pNZeSur8PkJm00A8&oq=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+log&gs\\_lp=Egxnd3Mtd2l](https://www.google.com/search?q=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+logistica&sca_esv=cba7fd77b32cc19d&sxsrf=AM9HkKnW_aAL7IH6d-iJ269iprKK3evTnw%3A1698974189887&ei=7UIEZY3pNZeSur8PkJm00A8&oq=que+dice+philip+kotler+sobre+la+gestion+log&gs_lp=Egxnd3Mtd2l)
- LARepublica. (26 de 08 de 2023). <https://www.larepublica.co/analisis/juan-manuel-mesa-2965368/la-inversion-en-tecnologia-3583372#:~:text=Solo%20en%202023%2C%20se%20espera,tendencia%20conti>

- n%C3%BAe%20en%20el%20futuro*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/analisis/juan-manuel-mesa-2965368/la-inversion-en-tecnologia-3583372#:~:text=Solo%20en%202023%2C%20se%20espera,tendencia%20contin%C3%BAe%20en%20el%20futuro>.
- Quindio, G. d. (01 de 11 de 2022). <https://www.quindio.gov.co/noticias-2022/noticias-noviembre-2022/tras-el-exito-de-quindio-resiliente-mesa-ambiental-interdependencias-se-proyecta-para-el-2023>. Obtenido de <https://www.quindio.gov.co/noticias-2022/noticias-noviembre-2022/tras-el-exito-de-quindio-resiliente-mesa-ambiental-interdependencias-se-proyecta-para-el-2023>
- Radio, C. (01 de 08 de 2023). <https://caracol.com.co/2023/08/01/desempleo-en-armenia-122-tasa-de-informalidad-426-desempleo-juvenil-193-dane/>. Obtenido de <https://caracol.com.co/2023/08/01/desempleo-en-armenia-122-tasa-de-informalidad-426-desempleo-juvenil-193-dane/>
- Sabemascolanta. (s.f.). <http://sabemas.colanta.com.co/home/mi-cooperativa/informacion-institucional/historia>. Obtenido de <http://sabemas.colanta.com.co/home/mi-cooperativa/informacion-institucional/historia>
- WWF. (24 de 01 de 2023). <https://www.wwf.org.co/?381010/Estos-seran-los-retos-ambientales-de-Colombia-para-el-2023#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20del%20Acuerdo%20de,privilegiado%20en%20la%20agenda%20nacional>. Obtenido de <https://www.wwf.org.co/?381010/Estos-seran-los-retos-ambientales-de-Colombia-para-el-2023#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20del%20Acuerdo%20de,privilegiado%20en%20la%20agenda%20nacional>.

## Anexos

Auto	Referen	Desc. Item	Fecha docto	Bod	UJ	Cant. re	Solicitante
2002 029	053 910	ENSAYO DE APTITUD QMS36	07/0 2/202 3	OMP13	UND	2.00	TORO LOAIG
000561 24	077 456	ESCALERA HUELLA CONTRA HUE	07/0 3/202 3	OMP13	UND	1.00	ARISTIZABA
000580 20	077 746	SUMI E INST DUCTERIA AIRE AC	10/0 4/202 3	OMP13	M2	37.00	ARISTIZABA
000500 50	049 988	RELENO PVC CONDENSADOR F	05/0 5/202 3	OMP13	UND	1.00	ARISTIZABA
000508 43	038 837	GRASA PARA RODAMIENTO 0015	12/0 5/202 3	OMP13	UND	1.00	ARISTIZABA
000508 43	039 085	TUBO GRASA ESPECIAL WESTFA	12/0 5/202 3	OMP13	UND	2.00	ARISTIZABA
408-ROI-00000 605	048 475	GAFAS DE SEGURIDAD 116G9F4	19/0 5/202 3	OMP13	UND	6.00	ARCILA LONDONO G
408-ROI-00000 018	068 504	CHAOQUETA FILIPINA HOMBRE	24/0 5/202 3	OMP13	UND	1.00	PIMIENTA ALVAREZ SE
408-ROI-00000 018	068 504	CHAOQUETA FILIPINA HOMBRE	24/0 5/202 3	OMP13	UND	1.00	PIMIENTA ALVAREZ SE
406-ROI-00000 045	068 408	CHAOQUETA ANTIFLUIDO HOMBR	26/0 5/202 3	OMP13	UND	2.00	MONTENEGRO GOMEZ
413-ROI-00000 031	068 912	CAMISA HOMBRE FRANJA EN MA	29/0 5/202 3	OMP13	UND	2.00	RODRIGUEZ ALVAREZ
P04-RQS-00000 0001	078 069	NECK BEARING PRESSURE RING	29/0 5/202 3	OMP13	UND	1.00	ARISTIZABA
413-ROI-00001 048	022 450	BISTURI RETRACTIL 07170	29/0 5/202 3	OMP13	UND	1.00	RODRIGUEZ ALVAREZ
406-ROI-00000 046	068 912	CAMISA HOMBRE FRANJA EN MA	31/0 5/202 3	OMP13	UND	1.00	MONTENEGRO GOMEZ
178-ROI-00000 115	023 316	CAMISON DESECHABLE M/ LARG	31/0 5/202 3	OMP13	UND	6.00	MEDINA AGUIRRE NEL
408-ROI-00000 020	045 341	PANTALON HOMBRE ADMINISTR	06/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	ARCILA LONDONO G
408-ROI-00000 020	068 426	PANTALON NEGRO DAMA	06/0 6/202 3	OMP13	UND	4.00	ARCILA LONDONO G
408-ROI-00000 020	068 444	CAMISA DAMA FRANJA EN MANG	06/0 6/202 3	OMP13	UND	4.00	ARCILA LONDONO G
408-ROI-00000 020	068 408	CHAOQUETA ANTIFLUIDO HOMBR	06/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	ARCILA LONDONO G
173-ROI-00000 0003	068 408	CHAOQUETA ANTIFLUIDO HOMBR	07/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	CARDONA RESTREPO J
173-ROI-00000 0003	068 408	CHAOQUETA ANTIFLUIDO HOMBR	07/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	CARDONA RESTREPO J
406-ROI-00000 076	070 629	GORRA P/VENDEDOR AUTORIZA	10/0 6/202 3	OMP13	UND	5.00	MONTENEGRO GOMEZ
P04-ROI-00002 314	061 211	KIT DE FLUJO LATERAL PARA LE	13/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	SUESCUN VALENCIA JI
413-ROI-00000 033	068 912	CAMISA HOMBRE FRANJA EN MA	16/0 6/202 3	OMP13	UND	3.00	RODRIGUEZ ALVAREZ
413-ROI-00000 033	068 912	CAMISA HOMBRE FRANJA EN MA	16/0 6/202 3	OMP13	UND	2.00	RODRIGUEZ ALVAREZ
413-ROI-00000 033	045 341	PANTALON HOMBRE ADMINISTR	16/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	RODRIGUEZ ALVAREZ
413-ROI-00000 033	068 408	CHAOQUETA ANTIFLUIDO HOMBR	16/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	RODRIGUEZ ALVAREZ
408-ROI-00000 630	020 789	TERMOMETRO PUNZON COOPER	20/0 6/202 3	OMP13	UND	9.00	JARAMILLO CORREA
00000001 9	063 028	CAMISA BLANCA HOMBRE EVENT	21/0 6/202 3	OMP13	UND	2.00	SAN CHEZ GUTIER
00000001 9	068 444	CAMISA DAMA FRANJA EN MANG	21/0 6/202 3	OMP13	UND	2.00	SAN CHEZ GUTIER
00000048	068 535	CAMISA HOM VERDE OSCURO M	21/0 6/202 3	OMP13	UND	2.00	MONTENEGRO
0000001 9	068 408	CHAOQUETA ANTIFLUIDO HOMBR	21/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	SAN CHEZ G
0000001 9	068 408	CHAOQUETA ANTIFLUIDO HOMBR	21/0 6/202 3	OMP13	UND	1.00	SAN CHEZ G

Figura 9 Modelo actual de como llegan los pedidos al departamento de compras.

¿Con qué frecuencia realizas pedidos urgentes al departamento de compra?

Nunca

Ocasionalmente

Regularmente

Frecuentemente

Otro

Figura 10 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos

En una escala de 1 a 5, ¿que tan satisfecho(a) estas con los tiempos de entrega de los pedidos urgentes?

	1	2	3	4	5	
Muy Insatisfecho(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy satisfecho(a)

Figura 11 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos.

factores motivan la necesidad de realizar pedidos urgentes? (Seleccione todas las que aplique)

- Plazos de entrega ajustados
- Problemas con pedidos anteriores
- Falta de planificación

Otro (Cual)

Figura 12 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos.

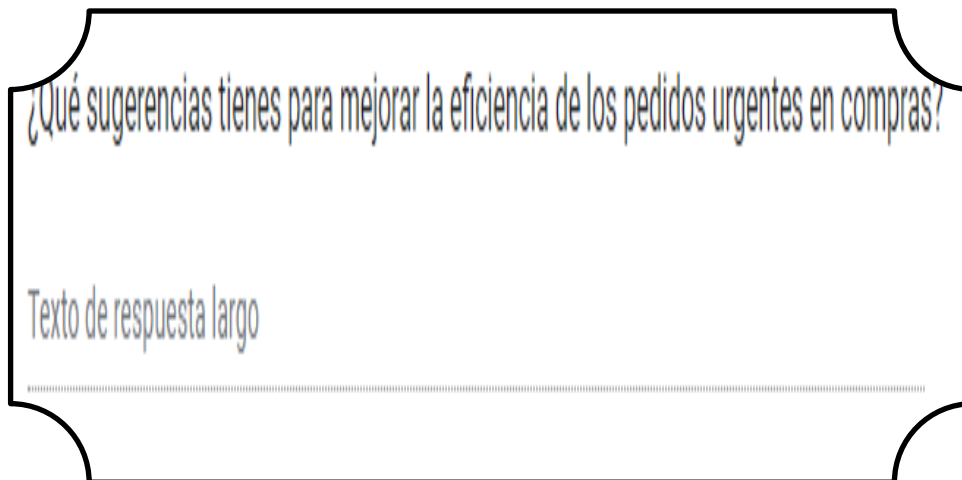
...

¿Alguna vez has experimentado problemas con los pedidos urgentes? Si es así, por favor describe brevemente la situación.

Texto de respuesta largo

---

Figura 13 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos



¿Qué sugerencias tienes para mejorar la eficiencia de los pedidos urgentes en compras?

Texto de respuesta largo

---

Figura 14 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos

¿Qué medidas consideras que podrían reducir la necesidad de realizar pedidos urgentes?

Texto de respuesta largo

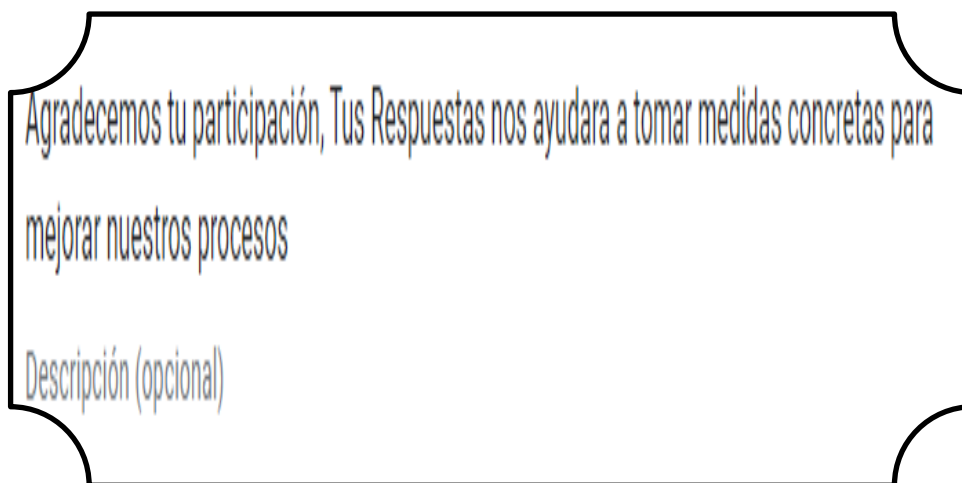
---

Figura 15 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos

¿Te gustaría agregar algún comentario adicional sobre los pedidos urgentes o cualquier otro aspecto relacionado con nuestro servicio?

Texto de respuesta largo

Figura 16 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos



Agradecemos tu participación, Tus Respuestas nos ayudara a tomar medidas concretas para mejorar nuestros procesos

Descripción (opcional)

Figura 17 Formato original de la encuesta realizada por el tema de acción de mejora en los pedidos