

Estandarización del proceso de entrega de dotación

Corporación Universitaria Remington.
Facultar negocios.
Administración de negocios internacionales.

Diana Carolina Cubides Fernandez.
Jesus David Colina.
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2025

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada	5
Objetivos.....	5
Metodología	7
Resultados.....	8
Conclusiones.....	11
Referencias.....	12

Resumen

Durante el desarrollo de mis prácticas universitarias en la empresa Applus Norcontrol, identifiqué que el proceso de gestión de inventarios y registro de entrega de dotación presentaba múltiples dificultades en el área administrativa.

La matriz de entregas de dotación es diligenciada de manera manual en Excel, la cual no contaba con un orden estandarizado ni controlado visualmente para cualquier personal que deseará información de entregas de dotación al personal o para posibles auditorias internas o externas de la empresa.

Como actividad de mejora, realicé una reorganización completa de las matrices, entregas de dotación y control de inventarios. Unificando las matrices logré un control frente a las entregas de dotación al personal con fechas y posibles novedades, así mismo un inventario actualizado, con la finalidad de tener una matriz más clara, comprensible y eficiente para cualquier personal que desee visualizar la información, paralelamente, sistematicé el formato de entrega de dotación mediante la herramienta de Excel.

Esta nueva versión permite que los datos se diligencien prácticamente de forma automática, reduciendo considerablemente el tiempo administrativo requerido para esta actividad. Con esta mejora, ahora es posible identificar de forma inmediata a qué colaboradores se les ha entregado dotación anual o semestral, así como detectar pendientes o inconsistencias en el inventario. El nuevo sistema aporta claridad, agilidad y confiabilidad al proceso, fortaleciendo la gestión documental y la eficiencia operativa del área.

Palabras clave

Dotación, inventarios, sistematización, eficiencia, automatización y gestión documental.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

La gestión de dotación en las organizaciones forma parte del subsistema de Gestión del Talento Humano, ligado al bienestar laboral y la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Los procesos de inventario y control de entregas deben cumplir criterios de trazabilidad, estandarización y confiabilidad, esenciales para garantizar eficiencia y precisión en la administración de recursos (Chiavenato, 2017; Robbins & Coulter, 2016). La ausencia de estos elementos genera ineficiencias que afectan la productividad y la calidad del servicio administrativo (Heizer & Render, 2013).

Durante la práctica en Applus Norcontrol, se identificaron varias deficiencias: el inventario de dotación estaba desorganizado y no se actualizaba tras las entregas, lo que aumentaba el riesgo de faltantes y dificultaba la planificación (Heizer & Render, 2013). Además, los datos de tallas del personal no estaban actualizados, y las matrices de entrega se encontraban ordenadas solo por mes, sin criterios claros de trazabilidad (Chiavenato, 2017).

La falta de formatos firmados como soporte documental representaba un riesgo adicional, ya que los registros son fundamentales para auditorías internas y cumplimiento de normas como ISO 9001 o ISO 45001 (ISWO, s.f.; ISO, 2000). En conjunto, estas problemáticas evidencian la necesidad de implementar un proceso sistematizado y automatizado, que permita registrar entregas de manera confiable y eficiente, optimizando así la gestión documental y operativa (Chiavenato, 2017; Heizer & Render, 2013).

Objetivos

Objetivo General

Estandarizar el proceso de entregas de dotación en la empresa Applus Norcontrol mediante la sistematización de las matrices y el control de inventarios, garantizando claridad, trazabilidad y eficiencia administrativa.

Objetivos Específicos

Analizar el proceso actual de entrega de dotación y las posibles fallas en el control de inventarios y registro de información.

Reorganizar y estandarizar las matrices de dotación y inventarios para facilitar su comprensión y manejo.

Implementación de un formato automatizado en Excel que permita diligenciar la información de manera rápida y confiable.

Garantizar la trazabilidad de las entregas de dotación: anual, semestral y de invierno, identificando pendientes o inconsistencias.

Mejorar la eficiencia administrativa y reducir el tiempo requerido para registrar y controlar la entrega de dotación.

Metodología

Para realizar el trabajo utilice un enfoque cualitativo y aplicado, el cual me permitió la observación, el análisis y mejora de un proceso administrativo real dentro de la empresa Applus Norcontrol. Este enfoque me permitió identificar las fallas frente al proceso de entrega de dotación y control de inventarios en la empresa.

Resultados

Logré implementar soluciones que permanezcan a largo plazo, basadas en la estandarización de procesos, lo que genera un orden y control para evitar reprocesos en esta área y así lograr la sistematización de matrices y la automatización del registro de entregas en Excel.

En esta matriz podemos identificar la dotación que hay disponible para entregas hasta el mes de agosto 2025, sin evidencia de históricos pasados o control de inventarios para cada uno de los elementos de protección personal, se hace notoria la necesidad de llevar un control de inventario.

Matriz de entrega de dotación invierno

Tabla 3

	Cédula	Nombre Completo	Fecha última entrega	Tallas	Dotación	CAMPO	PARA ENTREGAR
5	1120373321	CARLOS ANDRÉS MORALES RÍOS	29/05/2025	IMPERMEABLE XL - BOTAS 43	SEGÚN FUE ENVIADO		
6	118571706	JUAN SEBASTIÁN TORRES LÓPEZ	15/05/2025	IMPERMEABLE M - BOTAS 39	SEGÚN FUE ENVIADO		
7	80015122	ANDRÉS FELIPE GÓMEZ CASTRO	21/05/2025	IMPERMEABLE M - BOTAS 40			
8	91508632	DAVID ESTEBAN RUIZ HERRERA	16/03/2025	IMPERMEABLE XL - BOTAS 42			
9	74381974	MIGUEL ÁNGEL VARGAS PÉREZ	18/03/2025	IMPERMEABLE L - BOTAS 40	PENDIENTE		
10	116554769	JORGE LUIS CASTILLO MARTÍNEZ	25/07/2025	IMPERMEABLE S - BOTAS 36		AGUAZUL	
11	11853840	DANIEL ALEJANDRO PÉREZ SILVA			PENDIENTE		
12	74755200	FELIPE SANTIAGO RAMÍREZ ORTIZ	23/04/2024	IMPERMEABLE L - BOTAS 41	PENDIENTE		
13	79531213	NICOLÁS ANDRÉS SUÁREZ GARCÍA	25/07/2025	IMPERMEABLE L - BOTAS 43		YOPAL	
14	60166090	CRISTIAN DAVID HERNÁNDEZ ROJAS	23/05/2025	IMPERMEABLE M - BOTAS 41			
15	1052397555	SEBASTIÁN ALBERTO LÓPEZ MEJÍA	Otro proyecto		INGRESO A LABORAR ABRIL 2025		
16	1098765432	LUIS FERNANDO RAMÍREZ PÉREZ	12/06/2025	IMPERMEABLE L - BOTAS 42	ENTREGADO	YOPAL	
17	1029384756	CAMILO ANDRÉS GUTIÉRREZ ROJAS	5/07/2025	IMPERMEABLE M - BOTAS 40	PENDIENTE		
18	1133557799	JHON ALEXANDER MARTÍNEZ DÍAZ	18/05/2025	IMPERMEABLE XL - BOTAS 43	ENTREGADO	AGUAZUL	
19	1076543210	DIEGO FERNANDO CASTRO LEÓN	28/06/2025	IMPERMEABLE S - BOTAS 38	PENDIENTE		
20	1199887766	KEVIN ANDRÉS ORTIZ MORENO	9/07/2025	IMPERMEABLE M - BOTAS 41		TAURAMENA	
21	1012345678	SANTIAGO DAVID RIVERA TORRES	14/05/2025	IMPERMEABLE L - BOTAS 42	ENTREGADO		
22	1147258369	BRAYAN STIVEN HERNÁNDEZ SILVA	30/04/2025	IMPERMEABLE M - BOTAS 40	PENDIENTE	YOPAL	

En esta matriz podemos identificar varias fallas, primero no se evidencia en varios casos si fue o no entregada la dotación de invierno la cual es entregada una vez al año, segundo encontramos fechas de posibles entregas, pero tampoco son verídicas ya que en dos filas hay comentarios u observaciones, tercero genera un reproceso en entrega de dotación ya que la matriz no nos da la información adecuada.

Implementación de matriz entrega de dotación

Tabla 4

NO	NOMBRE Y APELLIDO	CAMPO	FECHA DE INGRESO	PRÓXIMA ENTREGA ANUAL 2025	ENTREGAS ANUALES 2025	PRÓXIMA ENTREGA SEMESTRAL 2025	ENTREGAS SEMESTRALES 2025	DOTACIÓN INVIERNO ANUAL 2025	ENTREGA DOTACIÓN INVIERNO ANUAL 2025	OBSERVACIONES
1	CARLOS ANDRÉS MORALES RÍOS	Floreña	2/01/2023	2/01/2025	ENTREGADO	2/07/2025	ENTREGADO	3/01/2025	ENTREGADO	
2	JUAN SEBASTIÁN TORRES LÓPEZ	Cusiana	18/07/2022	18/07/2025	ENTREGADO	18/01/2025	ENTREGADO	16/05/2025	ENTREGADO	
3	ANDRÉS FELIPE GÓMEZ CASTRO	Cupiagua	19/08/2022	19/08/2025	ENTREGADO	19/02/2025	ENTREGADO	23/04/2025	ENTREGADO	
4	DAVID ESTEBAN RUIZ HERRERA	Cusiana	29/12/2022	29/12/2025	ENTREGADO	29/06/2025	ENTREGADO	23/04/2025	ENTREGADO	
5	MIGUEL ÁNGEL VARGAS PÉREZ	Cusiana	19/10/2022	19/10/2025	ENTREGADO	19/04/2025	ENTREGADO	21/05/2025	ENTREGADO	
6	JORGE LUIS CASTILLO MARTÍNEZ	Cupiagua	21/03/2023	21/03/2025	ENTREGADO	21/09/2025	ENTREGADO	12/08/2025	ENTREGADO	
7	DANIEL ALEJANDRO PÉREZ SILVA	Cupiagua	19/08/2022	19/08/2025	ENTREGADO	19/02/2025	ENTREGADO	26/05/2025	ENTREGADO	
8	FELIPE SANTIAGO RAMÍREZ ORTIZ	Cupiagua	2/05/2018	2/11/2025	ENTREGADO	2/05/2025	ENTREGADO	22/05/2025	ENTREGADO	
9	NICOLÁS ANDRÉS SUÁREZ GARCÍA	Floreña	19/08/2022	19/08/2025	ENTREGADO	19/02/2025	ENTREGADO	19/05/2025	ENTREGADO	
10	CRISTIAN DAVID HERNÁNDEZ ROJAS	Floreña	22/10/2022	22/10/2025	ENTREGADO	22/04/2025	ENTREGADO	16/05/2025	ENTREGADO	
11	SEBASTIÁN ALBERTO LÓPEZ MEJÍA	Cusiana	19/08/2022	19/08/2025	ENTREGADO	19/02/2025	ENTREGADO	22/05/2025	ENTREGADO	
12	LUIS FERNANDO RAMÍREZ PÉREZ	Cupiagua	19/08/2022	19/08/2025	ENTREGADO	19/02/2025	ENTREGADO	23/04/2025	ENTREGADO	
13	CAMILO ANDRÉS GUTIÉRREZ ROJAS	Cusiana	19/08/2022	19/08/2025	ENTREGADO	19/02/2025	ENTREGADO	22/05/2025	PENDIENTE	
14	JHON ALEXANDER MARTÍNEZ DÍAZ	Cusiana	19/08/2022	19/08/2025	ENTREGADO	19/02/2025	ENTREGADO	21/05/2025	ENTREGADO	
15	DIEGO FERNANDO CASTRO LEÓN	Floreña	10/02/2023	10/02/2025	ENTREGADO	10/08/2025	ENTREGADO	4/08/2025	ENTREGADO	
16	KEVIN ANDRÉS ORTIZ MORENO	Floreña	18/07/2022	19/07/2025	ENTREGADO	19/01/2025	ENTREGADO	18/07/2025	PENDIENTE	
17	SANTIAGO DAVID RIVERA TORRES	Floreña	10/01/2022	10/01/2025	ENTREGADO	10/07/2025	ENTREGADO	16/07/2025	ENTREGADO	
18	BRAYAN STIVEN HERNÁNDEZ SILVA	Floreña	1/02/2023	1/02/2025	ENTREGADO	1/08/2025	ENTREGADO	1/02/2025	PENDIENTE	PD. CONFIRMAR ENTREGA
19	MAURICIO ANDRÉS PEÑA RODRÍGUEZ	Cusiana	15/03/2023	15/03/2025	ENTREGADO	15/09/2025	ENTREGADO	15/03/2025	ENTREGADO	
20	ESTIVEN CAMILO ROJAS GUTIÉRREZ	Cupiagua	27/04/2023	27/04/2025	ENTREGADO	27/10/2025	ENTREGADO	27/04/2025	PENDIENTE	PROGRAMAR ENTREGA

En esta tabla encontramos la implementación de mi trabajo cualitativo y aplicable, unifique los meses basándome en los formatos firmados de manera física y arregle la matriz de manera visible y clara con la información necesaria de entregas de dotación. Las cuales son anuales, semestrales y de invierno, logrando un impacto positivo para la trazabilidad de las entregas, sigo discriminando por mes para saber a quien le corresponde entrega, pero al final de mes se pasa toda la información unificada en la tabla de ENTREGAS de enero al mes que este finalizando, así mismo elimine la matriz de dotación de invierno y también fue unificada en esta misma matriz llamada ENTREGAS.

Implementación de inventarios

Tabla 5

DOTACIÓN VPI									
TAL	DETALLE	CANTIDAD TAURAMEN	CANTIC	NTREG	STOC	SEX	UBICACI	SOLICI	OBSERVACIONES
35	BOTAS INVIERNO		5	2	3	UNISEX	BODEGA		
36	BOTAS INVIERNO		2	2	0	UNISEX	BODEGA		
37	BOTAS INVIERNO		2	1	1	UNISEX	BODEGA		
38	BOTAS INVIERNO		3	2	1	UNISEX	BODEGA		
39	BOTAS INVIERNO		2	2	0	UNISEX	BODEGA		
40	BOTAS INVIERNO		7	4	3	UNISEX	BODEGA		
41	BOTAS INVIERNO		7	2	5	UNISEX	BODEGA		
42	BOTAS INVIERNO		3	1	2	UNISEX	BODEGA		
43	BOTAS INVIERNO		4	1	3	UNISEX	BODEGA		
44	BOTAS INVIERNO		9	2	7	UNISEX	BODEGA		
45	BOTAS INVIERNO		2		2	UNISEX	BODEGA		
35	BOTAS SEGURIDAD	2	3	1	2	UNISEX	BODEGA		
36	BOTAS SEGURIDAD	2	7	3	4	UNISEX	BODEGA		
37	BOTAS SEGURIDAD	1	8	2	6	UNISEX	BODEGA		
38	BOTAS SEGURIDAD	1	8	8	0	UNISEX	BODEGA		
39	BOTAS SEGURIDAD		12	12	0	UNISEX	BODEGA		
40	BOTAS SEGURIDAD	2	14	14	0	UNISEX	BODEGA		
41	BOTAS SEGURIDAD	1	8	7	1	UNISEX	BODEGA		prestamos al ing jorge
42	BOTAS SEGURIDAD		3	2	1	UNISEX	BODEGA		
43	BOTAS SEGURIDAD		6	5	1	UNISEX	BODEGA		
S	CAMISA	5	34	3	31	HOMBRE	BODEGA		
M	CAMISA	7	20	20	0	HOMBRE	BODEGA		
L	CAMISA	2	29	29	0	HOMBRE	BODEGA		
XL	CAMISA		13	8	5	HOMBRE	BODEGA		

< > ... **INVENTARIO** ENTREGAS ENERO-SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE

En esta tabla encontramos la aplicación de control de inventarios, la cual fue unificada entre todos los productos que manejamos para el área de talento humano y SST, haciendo una tabla sencilla donde encontramos cantidades disponibles, cantidades entregadas y el stock disponible, para así tener un control de faltantes y evitar posibles fallas en las entregas de dotación.

Sistematización del formato

Tabla 6

INGRESO		SEMESTRAL	ANUAL	ADICIONAL	X	FECHA DE INGRESO: 1/04/2025
NOMBRE:	ANDRES FELIPE GOMEZ CASTRO		DULA No.	33646771	CARGO:	Planeador de integridad
DIVISION:	CARLOS ANDRÉS MORALES RÍOS JUAN SEBASTIÁN TORRES LÓPEZ ANDRÉS FELIPE GÓMEZ CASTRO		D:	Floreña	PROYECTO:	VPI-5840215650
DE PROTECCION PERSONAL Y HERRAMIENTAS ENTREGADAS						
ITEM			TALLA	CANTIDAD	FECHA	FIRMA RECIBIDO
1	DAVID ESTEBAN RUIZ HERRERA					
2	MIGUEL ÁNGEL VARGAS PÉREZ					
3	JORGE LUIS CASTILLO MARTÍNEZ					
4	DANIEL ALEJANDRO PÉREZ SILVA					
5	FELIPE SANTIAGO RAMÍREZ ORTIZ					
6	NICOLÁS ANDRÉS SUÁREZ GARCÍA		OSCURO			
7	CRISTIAN DAVID HERNÁNDEZ ROJAS		talla			
8	SEBASTIÁN ALBERTO LÓPEZ MEJÍA					
9	LUIS FERNANDO RAMÍREZ PÉREZ					
10	Bota de seguridad otrelectrica con puntera		40	1	6/11/2025	
11	Impermeable talla					

Con la herramienta Excel, fue posible sistematizar el diligenciamiento del formato el cual solicita bastante información del personal y era diligenciada de manera manual lo cual quitaba mucho tiempo administrativo que ahora puede usarse en otras actividades.

El diligenciamiento actual es más sistematizado, al poner el nombre del trabajador Excel te llevara el resto de información como por ejemplo número de cédula, cargo y campo, lo cual es bastante practico y eficaz.

Conclusiones

1. La reorganización de las matrices me permitió establecer un control real y actualizado del inventario de dotación, evitando faltantes y mejorando la trazabilidad de las entregas realizadas.
2. El formato automatizado en Excel redujo el tiempo invertido en esta actividad y disminuyó los errores derivados de procesos manuales, aumentando la eficiencia del proceso.
3. La actualización de datos del personal, especialmente en relación con tallas y entregas pendientes, contribuyó a una planificación más precisa y a un suministro adecuado de la dotación.
4. El nuevo sistema fortalece la gestión documental, facilitando auditorías internas y externas, cumpliendo con criterios de orden, evidencia y soporte administrativo.
5. En general me siento satisfecha con la mejora implementada en la empresa Applus Norcontrol, ya que esta me permitió implementar estándares de calidad, son cosas sobre mi carrera y lograr evidenciar procesos que necesitan ser reestructurados y poder implementarlos me deja satisfecha con mis practicas universitarias.

Referencias

- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Heizer, J., & Render, B. (2013). *Operations Management* (11th ed.). Pearson.
- ISO. (2000). *ISO/IEC 15489-1: Information and documentation — Records management — Part 1: General*. Organización Internacional de Normalización.
- ISWO. (s. f.). *Gestión documental en ISO 9001: digitalización y automatización para una certificación garantizada*. Recuperado de <https://iswo.com.co/gestion-documental-en-iso-9001/>

Anexos

Introduce aquí tablas y figuras (si aplica). También puedes poner algunos datos que consideres necesarios o complementarios en tu trabajo de grado.