

Sistematización de la experiencia

Administración y gestión de inventarios

Juan Felipe Franco Ramírez



Universidad Autónoma Latinoamericana

2021

Resumen

Este ejercicio se desarrolla a partir de la práctica en la organización OneLink, mediante la modalidad de sistematización de experiencias. La experiencia, se enfoca en la reflexión de los procesos de administración y gestión de inventarios en la unidad de UGA. Esta sistematización de experiencias tiene como propósito contar las experiencias vividas como practicante en la unidad UGA, teniendo como enfoque la rotación de inventarios en la operación de la cuenta Rappi. Una vez comprendida la problemática sobre la cual estará enfocado el trabajo, se hace énfasis en la importancia que tiene la gestión de inventarios en la unidad UGA y las ventajas que esta gestión tiene en la rotación de inventario y seguridad corporativa. A su vez, fue necesario establecer una metodología en la cual se tomó como base la revisión documental y la observación participante con el fin de recolectar información, para posteriormente develar los beneficios de esta gestión a manera de resultados concretos y recomendaciones a futuro para la organización.

Palabras clave: inventarios, rotación, novedades parciales, reportes, indicadores de productividad, adherencia, asesor, increíble, flujo de inventario, gestión, mejora, seguimiento.

Abstract

This exercise is developed from the practice in the organization. One Link, through the experience systematization modality. The experience focuses on the reflection of the administration and inventory management processes in the UGA unit. The purpose of this systematization of experiences is to contribute to improve the availability of headsets, cameras and lockers in the operation of the Rappi account. Once understood the problem on which the work will be focused, emphasis is made on the importance of inventory management in the UGA unit and the advantages that this management has on inventory turnover, corporate security, in turn, it was necessary to establish a methodology in which I took as a basis the documentary review and participant observation in order to collect information, to subsequently reveal the benefits of this management by way of concrete results and recommendations for the future for the organization.

Tabla de contenido

Resumen	2
Introducción	6
Características generales (delimitación contextual)	6
<i>Características de la organización</i>	<i>6</i>
Presentación general de la experiencia	8
<i>Funciones y procesos centrales de la práctica</i>	<i>8</i>
<i>Tiempo de la práctica</i>	<i>11</i>
<i>Hitos del proceso de práctica.</i>	<i>11</i>
Desarrollo	13
Ejes de problematización a partir de la experiencia	13
<i>Problema u oportunidad identificada desde la acción del practicante</i>	<i>13</i>
<i>Acciones de la organización en torno a la problemática u oportunidad identificada</i>	<i>15</i>
<i>Acciones del practicante en torno a la problemática u oportunidad identificada</i>	<i>16</i>
Contexto teórico	23
Teorías que orientan la problemática u oportunidad identificada:	23
Conceptos que orientan la problemática	27
Técnicas de investigación para la recolección de información	29
<i>Aplicación de Técnicas</i>	<i>29</i>
Niveles de análisis	31
<i>Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada</i>	<i>31</i>
<i>Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada</i>	<i>33</i>
<i>Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada</i>	<i>36</i>
Conclusiones.....	Error! Bookmark not defined.
Reflexiones finales	39
<i>Sobre el proceder de la organización</i>	<i>39</i>
<i>Sobre el proceder del practicante</i>	<i>40</i>
<i>Desde lo teórico</i>	<i>42</i>
Propuestas para la organización	43

<i>En lo estratégico y operativo</i>	43
<i>Para las prácticas</i>	45
Referencias	46

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Ficha de comunicación, desalojo de lockers.. **Error! Bookmark not defined.**

Introducción

Características generales (delimitación contextual)

Características de la organización

OneLink es pionero en la industria del Contact Center, fundó el primer centro de contacto privado en América Latina, es pionera en el desarrollo del BPO convirtiéndola en una de las más reconocidas en el mercado emergente actual, basando su liderazgo en proveer servicio e inversión en personas y tecnología. El equipo ejecutivo de OneLink está comprometido y activamente involucrado en el éxito de sus clientes. Este éxito ha dado como resultado una excelente tasa de crecimiento anual, contando con una base financiera que está preparada para la expansión.

Esta empresa llega a Colombia para revolucionar la industria del Business Process Outsourcing (BPO) que es la subcontratación de procesos que se pueden generar en distintos lugares gracias a la tecnología con la que actualmente se cuenta y reduciendo los costos a las empresas que buscan adquirir este tipo de servicios. Este sector garantiza calidad y productividad en dicho sector. Su origen se remonta a los años noventa cuando se funda Transatel en Guatemala quien era una empresa pionera en la prestación de este tipo de servicios. Más adelante empieza a crecer manteniéndose a la vanguardia en cuanto a servicios de Contact Center y para el año 2004 se fusiona con Telus, expandiendo su fuerza laboral a tres países y vinculando un poco más de 8.000 colaboradores. Para el año 2013 se completa la transición a OneLink, abriendo

operaciones en El Salvador y Colombia, siendo en un inicio, el centro de contacto para Avianca con un poco más de 1.800 colaboradores.

Para el año 2014 con casi el doble de empleados se establece como proveedor de servicios de Centro de Contacto y BPO, con oficinas en El Salvador, Guatemala, Colombia y Nicaragua. Comenzó en el 2019 con la planeación, desarrollo de nuevas herramientas e implementación del programa de trabajo desde casa.

OneLink ofrece a sus clientes servicios especializados en: soporte técnico, ventas y retención, Back Office, moderación de contenido, gestión de redes sociales y atención al cliente. Cabe resaltar que OneLink está presente en los sectores de Fintech y Banca, viajes y logística, sector salud, energía y servicios, telecomunicaciones, tecnologías emergentes y Gaming.

OneLink tiene como misión organizacional: “Somos un Contact Center que brinda soluciones innovadoras y a la medida para cada uno de nuestros clientes”. Está ubicada en El Salvador, Guatemala, Colombia y Nicaragua y cuenta con un equipo multidisciplinario. Se denominan como “The Contact Center with a Smile” ya que velamos por la plenitud de nuestros trabajadores y que le sonrían a la vida. En OneLink están comprometidos con ofrecer un clima laboral saludable y agradable para tener un equipo satisfecho y empoderado.

Cabe destacar que OneLink tiene una Visión “Revolucionar la industria de BPO a través de la innovación, el espíritu emprendedor y la cultura de la felicidad, generando valor para nuestros asociados, clientes y nuestra comunidad”. Sus valores corporativos son: “Felicidad: ¡Nos encanta lo que hacemos! Liderazgo: ¡empoderamos y desarrollamos a nuestra gente! Innovación: ¡Rompeamos esquemas! Excelencia: ¡Nos

obsesionamos con los mejores resultados! Solidaridad: ¡Dejamos huella!” (OneLink, 2021).

La estructura organizacional de la empresa está representada por una pirámide invertida, símbolo del compromiso con los asesores, pues es de su gestión con los clientes de OneLink que se sostiene el contact center. De esta manera en el primer piso de la pirámide se encuentran los agentes o los asesores quienes se encargan de atender los requerimientos de los clientes de Rappi; en la segunda fase se encuentra el Staff de apoyo que es el área que respalda el funcionamiento del núcleo de operaciones por vía indirecta (Mintzberg, 1991).

Para el caso de OneLink el Staff de apoyo lo constituyen el área de Workforce (WFM) quienes apoyan indirectamente el trabajo de los asesores, pero no realizan la operación como tal. En el tercer lugar se haya el área administrativa que está constituida por la Unidad de Gestión Administrativa (UGA), relaciones laborales y nómina, por último, la junta directiva de la empresa que la constituyen los gerentes y coordinadores administrativos de los diferentes sites.

Presentación general de la experiencia

Funciones y procesos centrales de la práctica

Descarga y consolidación de formularios: todos los días a las 6 am se debe realizar la descarga de la data, esta descarga se realiza vía formulario de Google forms, en este formulario nos llegan todas las novedades de turno reportadas por asesores y supervisores que se presentaron el día anterior, esta información es muy importante para el trabajo que realizamos como aprendices UGA.

Evaluación de las novedades: una vez realizada la descarga, esta queda como insumo de trabajo, el archivo “resultado por tipo de novedad” está conformado por varios libros y cada libro tiene una categoría de la novedad, teniendo en cuenta las evidencias de cada una de las novedades. Posteriormente, como aprendiz UGA debo definir si las novedades quedan en estado “OK” o en estado “RECHAZADO”, dependiendo del estado de la novedad WorkForce válida la información y procede a la corrección de la ADH si está en OK, si se encuentra como RECHAZADO se le da la oportunidad al increíble de que mande de nuevo el reporte como corrección con la información faltante o los requerimientos que le quedaron faltando. Las novedades obedecen a varias tipologías que pueden ser: caída de internet, falla herramienta Onelink, novedad de logueo lupe, citas médicas no programadas, bloqueos de correo, entre otras novedades.

Reporte a WorkForce: después de la evaluación de las novedades se procede recopilar toda la información recolectada en las funciones anteriores, esta información se consolida en una base de datos compartida con el área de WorkForce; Allí se ocupa de procesar la información y de realizar todas las correcciones de ADH, después de esto WorkForce se encarga de enviar la información a nómina para realizar el cálculo de los bonos teniendo en cuenta todos los indicadores.

Revisión de incapacidades, licencias y vacaciones: estas novedades se denominan novedades totales debido a que estas afectan el turno completo o varios días en la malla de turnos del asesor, estas novedades llegan vía correo electrónico o de forma física por parte del área de gestión humana, los cuales gestionan casos aparte que son excepciones a la norma establecida o directamente licencias remuneradas de uno o

varios días, en primer lugar, gestión humana realiza un filtro en cuanto a estas licencias remuneradas, toda esta información se debe diligenciar y calificar en el archivo “Novedades totales Rappi”, posteriormente se pasa al consolidado que se le hace a WorkForce ya sea para que ellos corrijan la ADH del día en curso o lo quiten de la malla de turnos para la semana en que se le presentó la novedad.

Ejecución de novedades en malla de turnos: por medio del formulario se reciben “cambios de turno”, “manejo de caso/llamada larga”, “salida temprana”, “tiempo adicional”, “activaciones Swat” y “modificaciones de turno”, estas novedades se deben ejecutar en la malla de turnos para posteriormente realizar el recálculo de la ADH.

Dar respuesta a correo electrónico: consiste en estar atento a las preguntas que realizan los supervisores a los asesores a través del correo electrónico, sobre todo las que tienen que ver con ADH.

Atender llamadas en Meet, línea telefónica y WhatsApp: contestar las inquietudes que por estos medios de comunicación se reciben.

Manejo de diademas y cámaras: asignar, cambiar, prestar o recibir diademas y cámaras de los asesores, gestionar el inventario de estos activos, generar el informe de cuantas diademas y cámaras se han asignado en el mes, alimentar los archivos de asignación, cambio y recepción de diademas y cámaras con cada registro.

Tiempo de la práctica

El contrato de aprendizaje se firma el día 16 de junio de 2021, empezando funciones en la organización el 17 de junio del mismo año durante seis (6) meses, dicho contrato se establece con la empresa Onelink BPO que pertenece a Onelink Holding S.A, sociedad de la que también hacen parte las compañías Getcom Colombia S.A.S, Experts Colombia S.A.S y Onelink Colombia S.A.S.

Mi periodo de estancia en la organización va desde el 16 de junio hasta el 16 de diciembre del 2021.

Hitos del proceso de práctica.

Al iniciar las prácticas el día 16 junio de 2021 en OneLink para la cuenta Rappi tenía muchas ganas de aprender cosas diferentes relacionadas con la parte administrativa en los call center, al principio tenía muchas dudas en los diferentes procesos como cualquier persona nueva en una organización, sin embargo, lo que hizo la diferencia fue la cercanía con el equipo de trabajo, así mismo, considero que fue fundamental el poder platicar y preguntar a compañeros con más experiencia en los procesos con el fin de ir mejorando la curva de aprendizaje, posteriormente, transcurridas 2 semanas en el puesto de trabajo ya dominaba un proceso a la perfección en el cual me enfoqué con el fin poder ayudar al equipo, la mayoría éramos nuevos en ese entonces pero eso hizo que aprendiéramos a trabajar en equipo.

Un momento crucial fue el 26 de julio debido a la renuncia del jefe inmediato y la salida de un compañero del equipo, esto llevó a una mayor asignación de funciones, cuestión que implicó de manera personal, la necesidad de aprender todos los procesos

con el fin de ser lo más eficiente en tiempos y poder ayudar al equipo UGA, hasta el momento 21 de septiembre del presente año el equipo siguió sin ningún ajuste, pero con la gratificación de que podemos cumplir con los requerimientos que nos realiza la operación.

Otro momento importante por destacar fue el ingreso de la actual supervisora del área el 26 de septiembre, la cual llegó como reemplazo del anterior supervisor. Debido a que esta nueva jefe aún no contaba con experiencia, se presentó oportunidad de capacitarla con respecto a cada uno de los procesos que se manejaban en el área de UGA. Posteriormente a este proceso de capacitación, la carga laboral disminuyó debido a que el tiempo que no tuvimos jefe inmediato, como practicante debía generar los informes de los procesos que manejaba y rendir cuentas con la coordinación del área.

Con el pasar de los días la coordinación del área optó por tomar algunas de mis recomendaciones en cuanto a la administración del inventario de diademas, cámaras y lockers. Este momento fue muy importante para mí, ya que me dieron la oportunidad de liderar la planificación y el manejo de estos inventarios y los procesos que se encuentran implicados, esto facilitó que ya no hubiera déficit en la disponibilidad de inventario, asimismo, la reestructuración del manejo de los lockers se llevó a cabo el día 16 de noviembre en el cual estuve involucrado en el diseño de la ficha informativa que se pasó a toda la operación, adicional a esto, ayudé a la estructuración del nuevo proceso que quedó para el área de UGA

Actualmente, destaco la atención que nos hace la empresa por parte del área de gestión humana ya que nos tiene muy presentes como equipo al momento de celebrar una fecha especial con algún evento, detalle o comida.

30 de noviembre. Con el pasar de los días el equipo se redujo considerablemente con la salida de varios integrantes de este y la salida a vacaciones de la supervisora, esto afectó el área en temas de operatividad ya que la capacidad de asumir las diferentes funciones que tenía asignadas se vio disminuida, sin embargo, trate de dar lo mejor de mí.

16 de diciembre. Este último día fue algo triste, pero a la vez emocionante debido al hecho de culminar este proceso. En estas prácticas siento que aprendí demasiadas cosas relacionadas con el trabajo en equipo, y la optimización del tiempo en los procesos, adicional a esto me llevo el aprendizaje de manejar el Excel sin usar el cursor del ratón, a su vez, el manejo de muchos comandos y el uso de fórmulas que se necesitan para el manejo de bases de datos en Excel.

Desarrollo

Ejes de problematización a partir de la experiencia

Problema u oportunidad identificada desde la acción del practicante

A partir de las funciones como practicante se logra identificar una oportunidad de fortalecer varios procesos relacionados con la administración de inventarios.

Actualmente el área de UGA presenta inconvenientes en el manejo de los inventarios, esto se debe al reducido control que se tiene de las diademas y cámaras disponibles; así mismo, tampoco existe una planificación al momento de enviar

diademas a reparación y desinfección, lo que ocasiona que de repente me quedara sin inventario para asignar y prestar diademas. En estos momentos solo manejo la información de las diademas que cambiamos, asignaciones y las que recibo por renuncia o despido, pero esta información no se pondera en valores totales para saber el flujo de cada uno de los procesos.

Esta situación se convierte en problema al momento en que se acaba el inventario disponible y la unidad UGA queda con la incertidumbre de cuándo se recibirá más inventario para suplir la necesidad de la operación. La operación a diario necesita asignar cierto número de diademas y cámaras a personas que entran del periodo de formación al periodo de prueba.

De igual forma, el inventario que se utiliza para la asignación de lockers en el Site o lugar de trabajo es un proceso que debe ser reestructurado ya que actualmente no se cuenta con una base de datos actualizada de los disponibles y los ocupados por los asesores que van hasta el lugar de trabajo.

Es importante que la organización tenga en cuenta estos procesos, puesto que, muchas veces el buen servicio que los Increybles prestan al cliente puede ser afectado por una mala calidad del audio y el sonido que generan los audífonos personales que llevan los asesores, esto sucede cuando aún no les han asignado la diadema especial que ofrecemos desde UGA. Tanto la cámara como las diademas son herramientas fundamentales para el funcionamiento de la operación, se considera que una gestión eficiente de este proceso mitigaría esta problemática.

Acciones de la organización en torno a la problemática u oportunidad

identificada

Con el tiempo haciendo las prácticas en la unidad UGA se logra percibir que la gestión de las diademas y las cámaras estaba descuidada desde hace bastante tiempo, a causa de, que los practicantes no le daban importancia al orden y el control eficiente de estos y preferían enfocarse en las otras funciones. A partir de la experiencia en la unidad UGA se logra indagar que la organización no hacía nada al respecto, debido a que las funciones principales demandaban mucho tiempo y toda la atención, restándole importancia a estas funciones secundarias como practicantes, dado que, muchas veces por cansancio o agotamiento los practicantes simplemente omitían ordenar, clasificar y controlar estos inventarios. Así mismo, la coordinación y la supervisión del área aceptaban este funcionamiento ya que no se presentaban problemas importantes con estos activos.

La organización decidió mitigar este problema de administración de inventarios con el manejo de la información en archivos Excel, estos archivos ayudaron a controlar las diademas que se asignan, las que se cambian y las que se reciben, ya sea por renuncia o despido. Sin embargo, no soluciona el problema dado que un gran porcentaje de esta información recopilada en los archivos Excel no es verídica.

Del mismo modo, el proceso de asignación de lockers carece de información actualizada en las bases de datos, esta falta de control y gestión en el proceso se presta para confusiones, desorden e inseguridad dentro de la operación. La organización no ha hecho nada para tratar de mitigar esta problemática debido a que consideran que este proceso se sale del core del negocio, es decir que no hace parte de la calidad en el

servicio al cliente, sin embargo, esta problemática genera desconfianza en los asesores que guardan sus pertenencias en estos lockers.

Acciones del practicante en torno a la problemática u oportunidad identificada

La idea principal que se tiene en este proceso de administración de inventarios fue organizar y mejorar los procesos existentes en cuanto al manejo de la información sobre los inventarios de la unidad de UGA, crear los registros ponderados de cada uno de los procesos relacionados con el inventario de las diademas y cámaras, esto con el fin de tener una mejor planificación al momento de enviar estos recursos a reparación y desinfección sin quedar en 0 inventario. A su vez, Garantizar el flujo eficiente de estos activos en la operación de Rappi.

Por otra parte, se considera que se puede ahorrar tiempo y reprocesos implementando reparaciones rápidas de las diademas con conectores nuevos, esto con el fin de ahorrar el proceso de reparación y pasar directamente al proceso de desinfección. Por lo general las diademas se dañan por el desgaste natural del conector el cual impide que los computadores reconozcan las diademas.

El nivel de injerencia como practicante UGA en este proceso de administración de inventarios es bastante, puesto que una de las funciones como practicante es estar al pendiente de los requerimientos que hacen los asesores y formadores en cuanto a este inventario, posteriormente cuando se acepta la petición vía correo electrónico, se procede a llenar el compromiso de pago para estos activos en caso de que estos se dañen

o roben, adicional a eso llenamos un archivo en Excel con la información del Increyble y el serial único del activo.

Como practicante de UGA en Onelink se logra contribuir en la organización de este proceso. En el lugar de trabajo, se tomó la iniciativa de clasificar las diademas buenas y malas en cajas marcadas, con el fin de ahorrar tiempo al momento de mandar a reparar y desinfectar estos activos. Dado que, anteriormente todas se apilaban en un mismo lugar generando desorden en el lugar de trabajo, posteriormente estas se ensayaban si estaban buenas o si fallaban en algo. Adicional a eso era muy importante ser proactivo al momento de informar cuando quedaban pocas diademas, pero la mayoría de las veces, igual la unidad UGA quedaba con mucho inventario estancado para mandar a desinfección y reparación y sin disponibles para asignar o cambiar.

Con respecto a lo anterior se toma la decisión de generar reparaciones rápidas con repuestos de otras diademas dañadas, esta acción ha sido una alternativa que se propone con el fin de mitigar la falta de inventario para los cambios de diademas. Sin embargo, como practicantes UGA hay muchos limitantes al momento de generar propuestas y que estas se acepten, esto se debe al alcance que tienen los practicantes UGA y la poca comunicación con las otras áreas que alimentan este proceso de administración de inventarios. Todo esto termina siendo un problema para el área de UGA ya que es el área que esta de cara a la operación en cuanto al flujo de estos activos.

Por otra parte, se aconseja que para manejar la administración de los lockers se debe generar una campaña de desalojo de todos los lockers en el cual las personas sean informadas 15 días antes del proceso de desalojo, esto con el fin de que la información pueda llegar con tiempo a todos los usuarios activos de los lockers. También, se

aconseja que el proceso se debe manejar de tal manera que cuando una persona renuncie o sea despedida haga la entrega del locker asignado al igual que la diadema.

Actualmente, 30 días después de mencionada esta necesidad se logró plantear una reestructuración de este proceso, debido a que tendremos a disposición activos con un mayor valor (Celulares, tabletas), los cuales deben ser controlados y administrados por parte de UGA. Tuve injerencia en esta reestructuración del proceso de asignación y administración de los lockers. Se da inicio asegurando algunos lockers con amarraderas con el fin de asignarlos, posteriormente a esto se generó un aviso por todos los canales de distribución de la cuenta Rappi, en donde se pactó con el área de mantenimiento y seguridad corporativa la fecha y como se llevará a cabo el proceso de desalojo de los lockers. También se creó un Excel nuevo en el cual se empezó a trabajar con información real de los lockers que van a quedar fijos a nombre del staff de Rappi y los que van a quedar libres para la operación.

Posteriormente, se toma la iniciativa de generar una propuesta mostrando los efectos negativos que se estaban presentando en la seguridad y confianza de la operación al momento de dejar sus pertenencias en los lockers o en su defecto por falta de disponibilidad fuera de estos, la causa principal de esta problemática era que habían lockers que estaban asegurados con candados, mediante la observación de varios días se logra evidenciar que la gran mayoría de estos lockers no se abrían desde hacía mucho tiempo y esto se debía a varios factores: el primero era que en gran parte los candados eran de personas que ya habían renunciado o que les habían terminado el contrato pero su candado aún seguía ahí, y la otra parte eran de asesores que van a la operación una

vez cada 15 días y los otros 14 días trabajaban desde casa, dejando 14 días bloqueado el locker afectando la disponibilidad de la operación

Teniendo en cuenta las observaciones anteriores, se entregó la propuesta al jefe inmediato de la unidad UGA, empezando por una reestructuración la cual inicia con un desalojo programado, para realizar este desalojo se realizó una ficha de comunicación la cual se envió a todos los canales de distribución de la operación con el fin de que tuvieran presente la fecha de apertura de los lockers y pudieran sacar sus pertenencias con anticipación, a continuación, adjunto la ficha publicitaria que se realizó para este proceso.

Ilustración 1 Ficha de comunicación, desalojo de lockers.

Desalojo de lockers piso 4 (Rappi)
16/11/2021 6:00

Fumigación y desinfección de todos los lockers.

Importante desocupar los lockers el día 15/11/2021

Con el fin de garantizar la seguridad de todos nuestros Increybles, se coordinó con el área de seguridad corporativa una jornada de fumigación y desinfección de todos los lockers disponibles en el piso 4. Para llevar a cabo este proceso es necesario que todos los objetos personales almacenados en los lockers sean desalojados el 15 de noviembre hasta las 24 horas, de lo contrario los objetos personales encontrados se entregaran a seguridad.

Para reclamar los objetos personales es importante tener en cuenta lo siguiente: serán entregados únicamente con notificación del supervisor vía correo al área de seguridad, informando el numero del locker y pertenencias que se encontraban dentro de este, al igual que los datos del Increyble.

Para más información comunícate con nosotros: uqailtaqui@onelinkbpo.com – 6050262 Ext 3- +(57) 324 5591154

OneLink | UGA

Fuente: elaboración propia con información recolectada de la experiencia

Teniendo en cuenta lo anterior, se estableció con la ayuda del equipo de trabajo y la coordinación de UGA el nuevo funcionamiento de los lockers:

Nuevo funcionamiento de lockers.

Los turnos de trasnocho y 6:00 am tendrán una zona de los lockers marcada en donde podrán colocar sus pertenencias sin inconvenientes por desalojo a ninguna hora.

La operación tendrá unos lockers marcados para depositar los celulares, estos lockers no podrán ser desalojados.

Los lockers restantes estarán disponibles todo el tiempo, una vez el Increyble termine el turno debe retirar sus pertenencias y dejar el locker sin candado, esto con el fin de garantizar la disponibilidad a la operación.

A partir del 16 de noviembre se realizará desalojo los martes y viernes para garantizar la disponibilidad, esto se llevará a cabo con el apoyo de mantenimiento y seguridad corporativa.

Es importante resaltar que en este proceso de desalojo como practicante participé en un 90%, desde la propuesta, la elaboración del plan de mejora y su ficha publicitaria, la elaboración del nuevo funcionamiento del proceso y por último en la ejecución del desalojo, este desalojo se realizó en colaboración con el área de seguridad corporativa, el área de mantenimiento y UGA.

Síntesis de las acciones del practicante

Título de la acción	Breve descripción de la acción	Ejecución
Inventario de diademas.	Gestión de las diademas asignadas, dañadas, desinfectadas y cambio de diademas por medio de bases de datos en Excel.	Proceso asumido en la organización.
Inventario de lockers.	Asignación de lockers a personas nuevas.	Proceso asumido en la organización.
Gestión de lockers.	Transición al nuevo proceso de gestión de lockers.	Proceso en ejecución, propuesto por el practicante Juan Felipe Franco.
Seguridad y orden en el puesto de trabajo.	Adecuación del inventario en el lugar de trabajo.	Proceso en ejecución, propuesto por el practicante Juan Felipe Franco.
Descarga de datos.	Descarga de todas las novedades reportadas por los supervisores y asesores el día anterior mediante Google forms.	Proceso asumido en la organización.

Evaluación de novedades.	Se califican las novedades teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en cada novedad y se define si se aprueba o se rechaza.	Proceso asumido en la organización.
Reporte Workforce.	Se recopila toda la información después de calificar las novedades y se comparte al área de Workforce para la corrección de Adherencia.	Proceso asumido en la organización.
Revisión de licencias.	Se realiza recepción y validación de documentos asociados a la persona que lo solicita, con el fin de aprobar o rechazar el requerimiento teniendo en cuenta los parámetros definidos por la unida UGA, finalmente, después de calificar el requerimiento se envía al área de nómina.	Proceso asumido en la organización.
Revisión de incapacidades.	Se realiza recepción y validación de documentos asociados a la persona que lo solicita, con el fin de aprobar o rechazar el requerimiento teniendo en cuenta los parámetros definidos por la unida UGA, finalmente, después de calificar el requerimiento se envía al área de nómina.	Proceso asumido en la organización.
Revisión de vacaciones.	Se realiza recepción y validación de documentos asociados a la persona que lo solicita, con el fin de aprobar o rechazar el requerimiento teniendo en cuenta los parámetros definidos por la unida UGA, finalmente, después de calificar el requerimiento se envía al área de nómina.	Proceso asumido en la organización.
Ejecución de novedades en malla de turnos.	Se revisa, califica y ejecutan novedades asociadas al turno de trabajo tales como: cambios de turno, manejo de llamadas largas, salidas tempranas, modificaciones de turno y tiempos adicionales.	Proceso asumido en la organización.
Correo electrónico.	Emisión y recepción de correos asociados a la unidad UGA.	Proceso asumido en la organización.
Atención de llamadas.	Emisión y recepción de llamadas asociadas a la unidad UGA.	Proceso asumido en la organización.
Informes y consolidados diarios.	Generar informes detallados de las novedades totales y parciales ocurridas en la jornada laboral.	Proceso asumido en la organización.

Capacitación en reporte de novedades parciales y totales.	Dar información acerca de cómo realizar el reporte de las novedades y los requerimientos necesarios para la aprobación de cada novedad.	Proceso en ejecución, propuesto por el practicante.
---	---	---

Contexto teórico

Teorías que orientan la problemática u oportunidad identificada:

Las teorías que se tomarán para la elaboración de este trabajo servirán para darle una base académica a la situación que está viviendo la unidad de UGA, esto con el fin de buscar una solución a la problemática encontrada. Así mismo, las teorías tomadas en cuenta que orientan el objeto de estudio son las siguientes: la gestión procesos, gestión logística y políticas de inventario.

La respuesta que se le va a dar al problema detectado en la unidad UGA, pretende la implementación de un modelo de gestión de procesos en el cual se puedan explotar todas las ventajas y por consiguiente se puedan disminuir los reprocesos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la importancia de la gestión por procesos radica en que ayuda a mantener un control de los procesos y tareas individuales dentro de una organización. Adicional a esto, llevar a cabo una gestión por procesos contribuye a comprender los requisitos y necesidades que se necesitan para que los procesos generen valor añadido en las organizaciones (Hernández, 2002).

Hay que mencionar, además, que la gestión por procesos permite una mejora continua de los procesos con base en la información recolectada mediante el análisis de datos y sucesos, también permite la reutilización insumos que por alguna razón se han

quedado estancados, la reducción de actividades que no generan un valor añadido en el proceder de la organización, lo anterior mencionado es con el fin de ser más eficientes en los procesos administrativos, a su vez, fomentar la mejora en calidad y la exactitud del proceso estudiado (Hernández, 2002).

En cuanto a la gestión logística, es importante resaltar que la organización debe tener en cuenta la importancia que esta tiene para la operación de cada una de las áreas involucradas.

Según González (2014) la gestión logística es un sistema que ofrece herramientas que permiten mejorar la cadena de suministro en la organización por medio de acciones importantes las cuales son: el aprovisionamiento, selección de proveedores, almacenamiento y la distribución, adicional a esto, permite la reducción de los costos logísticos que se generan en la organización a partir del control de procesos. Estas acciones en la gestión de la cadena de suministro juegan un papel muy importante en el proceder de la organización.

Por otro lado, la gestión logística ayuda a que las organizaciones puedan tener una mejor planeación al momento de distribuir los insumos necesarios para el funcionamiento de todos los procesos, a su vez, esto facilita la administración y gestión de inventarios, lo anterior con el fin de optimizar y hacer más sencilla la cadena de suministro dentro de la organización (González, 2014).

Por otro lado, Céspedes et al. (2017) plantea sobre la existencia de unas políticas de inventario que ayudan a la formulación de políticas a nivel organizacional, las cuales constituyen uno de los elementos más importantes para la planeación a futuro con

respecto a la gestión organizacional, el uso de estas políticas se extiende al caso de la administración y gestión del inventario. A partir de la implementación de estas políticas, los autores mencionan los beneficios que tiene clasificar los inventarios de acuerdo con las necesidades que se presenten en la organización, esta clasificación dependerá de las características que tiene el origen de la demanda. Desde el punto de vista de la demanda final sobre el producto, los autores plantean que existen dos esquemas básicos de administración de inventarios.

En relación con lo anterior, existe una demanda independiente la cual es definida por Céspedes et al. (2017) como la cantidad de insumos o materia prima que influyen en el flujo del inventario, esta fluctuación en el volumen del inventario puede depender de varios factores, los cuales pueden ser internos, que se definen por las decisiones en el sistema de producción que tiene en particular cada organización, dependiendo del core de su negocio, o externos a la organización como las condiciones de mercado, decisiones políticas entre otras condiciones que se presentan y que son externas a la organización, estas condiciones influyen en el comportamiento del inventario.

Por otro lado, existe una demanda dependiente la cual se define por Céspedes et al. (2017) como una demanda que como su nombre lo dice depende del comportamiento de otro producto, a su vez, se ve influenciado por las decisiones o acuerdos que se tomen entre los dos productos ya que estos se encuentran ligados. Pertenecen a la categoría de productos los insumos y materias primas de la organización que pertenecen a este proceso. Según lo anterior los autores plantean que el modelo de inventarios que permite llevar el control bajo este esquema de demanda dependiente es el modelo proactivo, el cual permite planificar y controlar el flujo del producto teniendo en cuenta las

necesidades y requerimientos en el inventario, permitiéndole una mayor flexibilidad a la organización al momento de tomar una decisión.

Teniendo en cuenta la información de los autores, se evidencia que cada sistema presenta unas ventajas específicas y algunas oportunidades de mejora, de esta forma, cada organización deberá elegir qué sistema implementar de acuerdo con las necesidades que se le estén presentando al momento de administrar los inventarios, cada organización deberá moldear su gestión al sistema que más beneficios le ofrezca (Céspedes et al., 2017).

Los autores exponen un sistema reactivo el cual tiene como ventajas: la facilidad al momento de llevar el control en los niveles de inventario, a su vez, este sistema permite llevar el registro de la entrada y salida de productos mediante bases de datos que funcionan como insumo, estas bases de datos pueden ser físicas o digitales, permitiendo identificar el comportamiento del inventario, a partir de esto se realiza la planificación en la gestión de inventarios de la organización (Céspedes et al., 2017).

Por otro lado, los autores presentan un sistema proactivo que tiene como ventajas: permite identificar la cantidad de los inventarios de acuerdo con las necesidades de la organización, partiendo del comportamiento del inventario, adicional a esto, el sistema proactivo ayuda a reducir los niveles de inventario que se va quedando estancado optimizando su uso, permite la disminución en los riesgos asociados al manejo de inventarios, lo anterior mencionado acerca del sistema proactivo tiene como finalidad el contribuir a mantener una mayor liquidez (Céspedes et al., 2017).

Conceptos que orientan la problemática

Según Laveriano (2010), el inventario son todos aquellos productos o insumos tangibles que se usan con el fin de dar cumplimiento al core de la organización, en este caso puntual se hace una relación, con la gestión del inventario en las organizaciones por medio de herramientas ofimáticas que ayudan al control histórico documental. Laveriano (2010), define el inventario como un colchón que existe entre los procesos y la demanda de la operación, en donde el proceso de abastecimiento contribuye con el inventario, mientras la demanda de la operación consume el mismo inventario, generando un efecto balanza en donde el equilibrio de este es lo más importante.

Todavía cabe señalar que no solo es importante conocer sobre el funcionamiento de estos inventarios, a su vez, también se debe establecer un control el cual es definido por Laveriano (2010), como un proceso en donde se debe mantener un equilibrio en las existencias del inventario, contrastándolo con las necesidades presentes y futuras de la organización, esto con el fin de mejorar la planificación del ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para entender la demanda de la operación.

Teniendo en cuenta que, se debe entender el comportamiento de estos inventarios Laveriano (2010), propone que se debe tener un registro el cual no se debe hacer por hacer, ya que el objetivo principal es contar con información suficiente y útil para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo, llevar a cabo una mejor planificación, este registro ya sea físico o digital juega un papel muy importante en la gestión del inventario.

Conforme a lo anterior, el autor presenta algunos de los problemas mas frecuentes de la falta de control en los inventarios los cuales son: los excesos de materia prima, como consecuencia de esto se producen inconvenientes en el almacenamiento elevando sus costos, el aumento de la merma y la disminucion de la calidad en los productos. Cuando el inventario es insuficiente no sólo se corre el riesgo de afectar al funcionamiento de la organizacion, sinó que también podemos dañar la credibilidad de la organización. No tener el stock suficiente para satisfacer la necesidad de las diferentes areas afecta gravemente la concepción que se tiene de la organización, provocando quejas con los directivos de la empresa (Laveriano, 2010).

Cruz (2017), define el stock como todos los bienes o productos de una organización que necesitan ser almacenados en forma de inventario para su posterior venta o uso en cualquier proceso de la organización, ya sea fabricacion de algo con esta materia prima, el uso de los trabajadores como mateiral de trabajo en las diferentes areas, o el servicio que se le ofrece a los clientes.

Ademas, Cruz (2017), define tambien las existencias como una forma de stock de la empresa, este stock puede clasificarse teniendo en cuenta varios criterios, según el autor el criterio de clasificación mas importante es el contable, ya que permite a la organización saber el flujo del inventario representado en dinero.

Técnicas de investigación para la recolección de información

Aplicación de Técnicas

Este trabajo se encuentra enfocado en una sistematización de la experiencia obtenida en el área de UGA Rappi, la cual es definida por Guisó (1998) como “Un esfuerzo consciente de capturar los significados de la acción y sus efectos; como lecturas organizadas de las experiencias, como teorización y cuestionamiento contextualizado de la praxis social, para poder comunicar el conocimiento producido” (p. 4). El autor nos quiere dar a entender que toda sistematización debe tener como precedente una práctica en donde se adquirió un conocimiento previo sobre el cómo proceder, y de esta forma contextualizar toda la información recolectada para reformular procesos.

Para la elaboración de este trabajo también es importante resaltar que fue de gran ayuda el uso de algunas técnicas de recolección de información, algunas de estas son: la observación participante en la cual se pudo evidenciar algunas falencias en el manejo de los inventarios dentro de la unidad UGA, la revisión documental ayudó a identificar los archivos en formato Excel, los cuales permitían ver la rotación de los inventarios en el área y el manejo de la información que se le daba, lo anterior, contribuyó a develar estado actual del UGA con respecto al proceso de gestión de inventarios.

Según Pellicer (2013) la observación participante tiene como principal función el acceso privilegiado de información importante por medio de actores y acontecimientos, lo anterior, por medio de un acercamiento práctico que realiza el individuo con el fin de recopilar información clave para su objeto de estudio. En la observación participante se observan situaciones y se busca compartir experiencias del ambiente que se estudia. Esta

tecnica de recogida de datos supone un acercamiento al objeto de estudio convirtiendo al que la usa en interprete y conocedor de aquello que analiza.

Por medio de la vinculación directa y la observación analítica como practicante en la unidad de UGA, se logra:

Evidenciar e interpretar los aspectos claves que afectan el funcionamiento del área con respecto a la gestión de los inventarios, permite recibir de manera más flexible sugerencias del equipo de trabajo con respecto los inconvenientes dentro de la unidad UGA.

Por medio del conocimiento otorgado por la observación analítica, entender las relaciones que tienen las demás áreas con la unidad de UGA, interiorizando las repercusiones que tienen sobre el proceder de la operación.

Participar en procesos de retroalimentación con respecto al tratamiento de las novedades presentadas con el abastecimiento de inventario, comprender los limitantes de la unidad UGA con relación al proceso de almacenaje, clasificación y distribución de los inventarios.

La otra herramienta de recolección de información que se implementó para la recolección de información fue la revisión documental, la cual es definida por Latorre et al. (2003) como un proceso el cual es dinámico, que consiste fundamentalmente en la recolección, clasificación, recuperación y distribución de la información con el fin de recopilar información importante para un tema en específico.

Gran parte de la información que contribuyó a generar un análisis del funcionamiento que tenían en UGA con respecto a los inventarios, fue la recopilación de

bases de datos de Excel denominadas por el área como: recepción de diademas, cambio de diademas, asignación de diademas, asignación de cámaras y recepción de cámaras. Esta información aportó al entendimiento un poco más a fondo de la problemática de inventarios en la unidad UGA, a causa de, que no solo era un problema físico relacionado con la cadena de suministro de estos activos, sino que también, influía en gran manera el orden dentro del área.

Esta técnica fue de gran valor ya que permitió contrastar la información de las bases de datos con la realidad física del dilema y a partir de esto buscar oportunidades de mejoras enfocadas en los puntos clave de la problemática de inventarios en UGA.

Esta técnica de recolección de información fue implementada desde el inicio de las prácticas, entendiendo el funcionamiento integral del área y determinando posibilidades de mejora hasta el final del periodo de prácticas, teniendo como finalidad mencionar planes de mejora relacionados con la administración de inventarios

Niveles de análisis

Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del problema u oportunidad identificada

Desde el proceder de la unidad UGA de la mano de su equipo de trabajo se ha identificado una problemática, la cual está relacionada con el incumplimiento por parte de la unidad de UGA al momento de dotar los grupos nuevos con sus respectivas diademas cámaras y lockers, a causa del poco cuidado que se le dan a los procesos que engloba la gestión de los inventarios en el área, este es un tema al cual se le ha dado poca relevancia debido a que no es el enfoque del área, al ser una función secundaria

como practicante UGA se evidencia que no se le dedica el tiempo suficiente a la clasificación y gestión de estos activos, en cuanto a los jefes inmediatos no se logra percibir ese interés o importancia que debe tener el proceso de gestión de diademas, cámaras y lockers, a su vez, se estima que no se dimensiona el impacto que tiene en la experiencia del asesor que llega nuevo y no tiene sus herramientas primordiales para trabajar y dar un buen servicio, la entrega puntual de estas herramientas es una de las responsabilidades que se deben asumir como practicante UGA desde el primer día que ingresan los asesores, si esta entrega no se realiza por falta de inventario el nivel de servicio de la operación se ve afectado negativamente.

Por otro lado, UGA carece de comunicación con el área de activos fijos, área encargada de la cadena de suministro de diademas y cámaras, esta comunicación entre UGA y activos fijos impide la planificación y el control del flujo de inventarios.

UGA también tenía descuidado por completo el proceso de asignación de lockers, el proceso se encuentra establecido en el manual de procesos, pero no se implementa en el área, los lockers estaban libres sin ninguna restricción generando una problemática de disponibilidad, a su vez, esta problemática afectó por mucho tiempo la seguridad, confianza de los asesores y supervisores que dejaban sus objetos personales en los lockers. Como futuro administrador pienso que, así como los asesores deben cumplir con las normas de no ingresar celulares y demás objetos personales a la operación, así mismo, la organización debe proporcionar un lugar seguro donde los asesores puedan depositar sus cosas, esto afecta el clima laboral ya que transmite a sus trabajadores desinterés.

En lo que respecta con la capacidad operativa del área UGA las prácticas presentaron algunos inconvenientes en cuanto al cumplimiento de funciones, y esto se debía a la constante rotación del personal en el área, al ser un área de solo practicantes cada 6 meses un integrante debía culminar sus labores, pero el proceso de contratación del remplazo se iba más allá de lo normal acumulando carga laboral en las personas que quedaban en el área. Conforme a lo anterior, opino que la unidad de UGA debe estar conformada en un 33% por personas fijas, ya que de esta forma junto con los practicantes activos se puede garantizar el funcionamiento óptimo del área, adicional a esto, se considera que deben buscar los reemplazos con más tiempo de antelación, también, es muy importante tener en cuenta los periodos muertos como diciembre en donde es muy difícil conseguir practicantes, todo esto contribuye a llevar una mejor planificación y permite a la unidad UGA estar preparado con respecto a esta problemática.

En síntesis, la organización cuenta con un nivel elevado de sistematización de procesos, sin embargo, le falta mejorar en los procesos secundarios que no pertenecen al core del negocio, como anteriormente mencionaba es importante tener en la visual aspectos como el orden y la planificación en la gestión de inventarios dentro de la unidad UGA y el bienestar de los asesores mediante la escucha proactiva.

Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del problema u oportunidad identificada

Cuando se inicia la práctica, se recibe una capacitación integral de las funciones que se deben realizar en el área de UGA teniendo como base el manual de funciones

establecido por anteriores practicantes, desde un inicio se logra evidenciar que el proceso de gestión de inventarios no se le daba la importancia que se debía, al momento de ingresar se encontró que las diademas buenas y malas estaban todas apiladas sin ninguna distinción, lo cual considero que es un gran reproceso ya que al momento de mandar las diademas a desinfección y reparación, tocaba ensayar cada diadema que se encontraba en el montón, este proceso de ensayar y clasificar las diademas malas podía tomarme entre 1 y 3 horas dependiendo del número de practicantes disponibles para realizar esta labor, afectando la capacidad de respuesta del área ya que los aprendices que hacían esta labor debían parar de hacer sus funciones principales.

En relación con lo anterior considero que mi proceder como practicante en cuanto a la clasificación, orden y planificación del inventario dentro de la unidad UGA fue oportuno ya que esta problemática se estaba agravando con el pasar de los días por el ingreso de muchos grupos nuevos y que ya no teníamos una bodega disponible, considerando que esta situación nos afectaba de forma directa. Opino que el clasificar las diademas dependiendo de su estado desde un inicio, fomentar las reparaciones de las diademas con repuestos y tener en la visual la demanda de diademas por parte de la operación, a su vez, fue una acción de mi parte que ayudo a mitigar esta problemática.

Considero que mi proceder con respecto al proceso de desinfección de diademas fue conveniente, ya que por medio de repuestos y esponjillas nuevas se omitió en gran parte el proceso de mandar las diademas a desinfección, esto contribuyo a mantener un nivel óptimo de diademas disponibles para la operación, sin embargo, esto me recargaba de trabajo como practicante, considero que como solución improvisada del problema estuvo bien.

Al ver que el tiempo que se demoraba el proceso de desinfección tomé la iniciativa de recomendar reparaciones rápidas con repuestos de otras diademas y pedir esponjillas nuevas para hacer nosotros mismos el proceso de desinfección para las diademas, estas recomendaciones, aunque fueron muy intuitivas fueron tomadas de buena forma, empezando a apropiar estas acciones como una nueva función. Todo esto ayudó a sacar más inventario disponible para la operación. A pesar de que, esta iniciativa fue una solución temporal, considero que pude haber tocado más puertas he insistido más en mejorar el proceso de desinfección, mediante la implementación de un kit de desinfección en la unidad UGA, esto con el fin de aprovechar los tiempos muertos realizando la desinfección de las diademas y cámaras que aún no contaban con este paso. Por otro lado, debí tratar de concientizar a los jefes inmediatos y demás miembros del grupo sobre la importancia de la planificación de estos inventarios, teniendo como base la demanda de estos activos y la disponibilidad que teníamos, esto con la finalidad de tener un tiempo prudente para preparar el inventario a entregar.

Mis acciones como practicante demuestran que, en la gestión de estos inventarios, es muy importante tener presente el orden y la generación de confianza como principios de mi actuar como administrador de empresas, adicional a esto, considero que mi interacción con la reestructuración del proceso de asignación de lockers ayudó a mejorar la seguridad corporativa y la confianza de los asesores, ya que de esta forma los asesores podrán dejar sus celulares y pertenencias en los locker, dejando a un lado la excusa de que no hay disponibilidad de estos en la operación. Por otro lado, siento que contribuí a mejorar el ambiente laboral puesto que abrí la puerta de la

comunicación entre los asesores y la unidad de UGA con respecto a necesidades descuidadas por la organización.

Otra situación que entorpecía mi proceder como practicante era mi falta de confianza al momento de proponer oportunidades de mejora en algunos procesos, considero que pude aportar mucho más como practicante en relación con el mejoramiento del área, sin embargo, opino que mi actuar con respecto a la gestión de inventarios, contribuyó de forma positiva en los procesos de asignación, cambio y recepción de diademas, adicional a eso considero que fui creativo al momento de dar posibles soluciones en cuanto a los inconvenientes presentados a lo largo de las prácticas en la unidad UGA, a su vez, opino que mi actitud positiva y mi proactividad como practicante contribuyo en el cumplimiento de metas e indicadores en la unidad de UGA.

Por temas de tiempo no pude realizarle mucho seguimiento a este proceso debido a que mis prácticas culminaron el 16 de diciembre, me hubiese gustado seguir velando por el orden y buena gestión del inventario en UGA. Me llevo una gran experiencia como practicante y considero que en una situación empresarial similar tendría las bases para proponer y hacer algo mejor.

Aproximaciones teóricas o conceptuales sobre la problemática u oportunidad identificada

Teniendo en cuenta las aproximaciones teóricas y conceptuales acerca de la importancia que tiene la administración de inventarios, es importante resaltar que más allá de mantener un registro detallado de los activos, también es pertinente tener en cuenta aspectos como el orden por tipo de inventario en el lugar físico, esto con el fin de

disminuir los reprocesos relacionados con los tiempos. Si bien se piensa que las empresas grandes ya se dan por hecho que se está llevando un manejo de inventario como es el caso de Onelink, es importante analizar cómo se está llevando a cabo y si hay oportunidades de mejora.

Según la teoría de Laveriano (2010) se puede hacer un símil de lo que el menciona como la calidad del producto que se ofrece al cliente, esto se puede relacionar a la buena imagen que se pueda transmitir como área mediante una buena gestión de inventario, si bien UGA no tiene contacto con el cliente, la palabra cliente en este símil hace referencia a la operación.

Teniendo en cuenta los tipos de inventario, se puede analizar que el modelo que actualmente se está manejando en el área es de tipo reactivo ya que las oportunidades de mejora están relacionadas con las siguientes desventajas, el volumen de material almacenado es relativamente voluminoso, inmovilización de capital y falta de liquidez, el deterioro y pérdida de productos (Céspedes et al., 2017).

En este sentido, se hace alusión al número de diademas, cámaras y premios que se acumulan en los cubículos del área, por otro lado, cuando se habla del almacenamiento voluminoso de material se hace referencia al inventario estancado que no se le da uso, y que posteriormente, sufre un deterioro y pérdida de valor por la falta de rotación en el inventario de la unidad UGA, a causa de, este almacenamiento sin orden ni control se presenta un deterioro considerable de estos activos, esto debido al desorden, las malas posiciones en que se apilan las diademas y cámaras, otro factor es el polvo y la suciedad de diademas usadas, esto genera taponamientos en las salidas de sonido de las diademas.

Según la teoría de Hernández (2002) sobre la gestión de procesos se difiere con el autor en la parte que habla sobre la reducción de actividades secundarias que tienen poco valor para el core del negocio de una organización, ya que si bien estas actividades o procesos no son tan importantes como es el caso de los lockers, diademas y camaras. Considero que también se deben llevar de forma eficiente, puesto que, el descuido total de estas puede acarrear en un problema mayor a futuro.

Con respecto a la gestión logística según González (2014) se encuentra que los beneficios que tiene la gestión logística en las organizaciones industriales planteado por el autor, con la cadena logística que tiene Onelink como organización del sector servicios, algo similar ocurre con ambas organizaciones y es que ambas tienen un aprovisionamiento, almacenamiento y distribución, lo que cambia es el enfoque que le da la organización, en la primera se enfoca en el core del negocio y en la segunda se enfoca en las herramientas de trabajo de Onelink. Así mismo pude evidenciar que la atención que se le da en cada una es diferente y esto se debe a que tan alejado esté del core del negocio de la organización.

En síntesis, estas teorías fueron importantes para entender el funcionamiento de Onelink y de la unidad de UGA, a su vez, se considera que no toda la teoría es 100% aplicable, esto es debido a que el factor humano y el constante cambio de procesos genera cierto nivel de complejidad al momento de tomar decisiones, es ahí donde desde el papel como administrador, se debe evaluar la situación de la organización, e identificar los aspectos claves que deben ser gestionados, para posteriormente realizar los ajustes que se deben hacer teniendo como base la información recolectada mediante herramientas específicas, así mismo, la base teórica que ofrecen los diferentes autores

acerca de temas administrativos es fundamental para entender tanto la causa del problema como una posible solución, o alternativas de mejora.

Reflexiones finales

Sobre el proceder de la organización

A partir de la experiencia en la organización Onelink cuenta Rappi, específicamente en el área de UGA se han ignorado las afectaciones negativas y reprocesos que tiene el sistema actual de gestión en los inventarios de diademas y cámaras. Actualmente no cuenta con una ruta definida para los procesos de asignación, cambio, recepción de cámaras y diademas, adicional a esto no se les inculca a los practicantes el orden en el puesto de trabajo, ya que algunos practicantes no se toman con seriedad el tema de almacenamiento y clasificación de estos inventarios, a su vez, colocando en peligro la integridad de estos activos. Si bien esto no es el Core del área ni mucho menos el del negocio de Onelink Rappi, si es importante mantener el control de todas las funciones así sean secundarias.

Sin embargo, destaco que la organización por medio del jefe inmediato, tomaron la recomendación que se le realizó acerca de la reestructuración del proceso de asignación de lockers, haciendo que el nuevo funcionamiento mejore la disponibilidad de lockers para toda la operación, transmitiendo un mensaje de seguridad y compromiso con las pertenencias de sus trabajadores. En la actualidad se está ajustando este nuevo funcionamiento con el fin de siempre mantener el flujo correcto de lockers en el piso 4.

Sobre el proceder del practicante

Como practicante se mantuvo una actitud analítica y siempre abierta a las oportunidades de mejora, partiendo de que siempre pensaba que las empresas grandes son perfectas y si han funcionado así por mucho tiempo para que cambiarlas o mejorar algunos aspectos. Esta experiencia me hizo entender que siempre podemos aportar ideas de mejora y que estas ideas por muy intuitivas que sean muchas veces quedan ahí en el pensamiento y nunca se ejecutan, es este caso traigo a colación el caso de orden y clasificación en el área física de UGA, pues todos los practicantes, el supervisor y coordinador eran conscientes de que había una problemática de orden y control de los inventarios, pero no se hacía nada para solucionarlo. En relación con lo anterior como administrador concluyo que se debe tener presente la voz de los otros, ya sean subordinados o pares en el lugar de trabajo, esto con el fin de aprovechar cualquier oportunidad de mejora.

Tuve la oportunidad de preguntarle a los anteriores practicantes acerca de la situación y ellos me manifestaron que siempre fue así, dándome a entender que no es algo nuevo, que muchas veces por pereza o falta de conciencia con respecto a los inventarios, A su vez, esta situación terminaba acarreado a futuro un reproceso mucho más importante en temas de tiempo y dinero para la empresa, de cierta forma la rentabilidad de la operación se ve afectada, ya que muchas de las diademas que estaban buenas terminaban dañándose por el cúmulo de peso de todo tipo de diademas, cámaras, archivos y cajas, además de la presentación e imagen que se muestra como área, teniendo en cuenta lo anterior concluyo como futuro administrador que no importa que

tan grande sea la empresa, siempre hay que buscar la forma de mejorar los procesos, sub procesos existentes, enfocado siempre en la mejora continua.

En cuanto al proceso de asignación de lockers concluyo que el deber como futuros administradores es siempre buscar el equilibrio entre el bienestar de los trabajadores y la eficiencia empresarial. En este caso pude percibir que la reestructuración de este proceso hizo que los asesores y supervisores se sintieran escuchados, brindándoles así un lugar donde guardar sus pertenencias sin tener ninguna preocupación, aumentado la disponibilidad de lockers, por otro lado, considero que también se pudo subsanar un poco la problemática relacionada con los asesores que ingresaban sus celulares a la operación, mediante la observación participante tuve la oportunidad de conversar con varios asesores, llegando a la conclusión de que la mayoría de asesores ingresaban sus dispositivos celulares porque les generaba desconfianza dejar la maleta por fuera de un locker. Si bien todo esto no está directamente relacionado con el inventario inicial de lockers, se vuelve una consecuencia de no tener disponibilidad de lockers en la operación.

La experiencia en la organización me deja aprendizajes significativos no solo en las habilidades técnicas propias del profesional en administración de empresas, sino que permite también entender el universo de cosas que pasan dentro de una organización de este tamaño, como es el caso de Onelink cuenta Rappi, la cantidad de variantes que genera el factor humano dentro de las organizaciones es impresionante, partiendo de la experiencia se puede decir que es importante entender que cada trabajador tiene una forma diferente de hacer las cosas, así el proceso esté establecido en un manual de procesos no hay una garantía de que las cosas se hagan tal cual lo establecido, esto se

debe a que somos seres humanos y tendemos a equivocarnos por factores internos o ajenos a la organización. sin embargo, considero que como futuro administrador debo tratar de entender esta complejidad y actuar siempre en pro de la mejora continua de los procesos existentes, considero que la comunicación asertiva de forma ascendente y descendente es una herramienta clave para entender las necesidades de las personas, por consiguiente, nuevas oportunidades de mejora.

Desde lo teórico

Teniendo en cuenta los tipos de inventario propuestos por Céspedes et al. (2017), se desarrolla un tipo de inventario reactivo ya que, el volumen de material almacenado es relativamente voluminoso, se presenta una inmovilización de capital y falta de liquidez, se puede evidenciar que hay un deterioro y pérdida de diademas, cámaras. Adicional a esto, UGA no le da el nivel de importancia que debería de darle, generando problemas de orden y control del inventario.

Por otro lado, considero que también es importante resaltar el conocimiento teórico y práctico sobre el uso de herramientas de recolección de información y herramientas prácticas como el Excel, las cuales se complementan con las teorías de gestión de inventarios permitiendo plasmar de una forma más fácil lo teórico a la práctica, ayudando a llevar un mayor control de datos, gestión de datos y mejora la toma de decisiones a partir de la información recopilada.

Es importante resaltar que el apartado teórico ayudó a entender la problemática en la unidad de UGA y descubrir posibles recomendaciones de mejora, a su vez, me permitió entender que la gestión de inventarios es un proceso muy importante dentro de las organizaciones sin importar lo grande que esta sea, el inventario es de suma

relevancia para la mayoría de procesos ya sea en materias primas o en herramientas de trabajo, significan para la organización el medio para cumplir con el core del negocio, como administrador de empresas debo garantizar que cada área cuente con el inventario necesario para el cumplimiento del proceso, además de eso, garantizar el control de este con el fin de disminuir la pérdida de inventario.

Como administrador de empresas se considera que la gestión por procesos y la gestión logística son clave para el pleno funcionamiento de una organización como Onelink, sin embargo estas teorías no se aplican al 100%, incluso podría decir que esta es mi responsabilidad como administrador, evaluar la situación y definir en que teorías fundamentar la gestión, ya que dependiendo del contexto podría cambiar la logística de almacenamiento, o la política de entrega, a su vez el proceso puede variar por el factor humano, como administrador es nuestro deber generar un diagnóstico con el fin de buscar la solución más óptima, adicional a esto considero que se puede sacar lo mejor de los conocimientos teóricos y prácticos aprendidos en la carrera, con el fin de crear una solución ganadora.

Propuestas para la organización

En lo estratégico y operativo

Para mejorar el orden y la gestión del inventario de diademas, cámaras en el área de UGA, con el fin de siempre mantener el control del inventario y mejorar la disponibilidad a la operación, el área debe:

Al momento de capacitar a los practicantes nuevos, se deben incluir en el manual de funciones todos los procesos de asignación, recepción y cambio de diademas, al igual

que con las cámaras. De igual manera, se recomienda incluir el proceso de recepción de diadema o cámara que fue dañada por el asesor. También es importante instruir a los practicantes sobre la alimentación de la base de datos que se maneja en cada uno de estos procesos, todo esto dando a entender la importancia que tiene cada uno de los procesos en el funcionamiento óptimo de la operación, y las repercusiones que tiene el no hacerlo bien.

Es importante inculcar en los nuevos practicantes el orden y la clasificación adecuada de cada activo almacenado en UGA, ya que desde un inicio esto debe ser una regla para el óptimo funcionamiento del área UGA, adicional a esto, mencionar los beneficios que tiene el orden y el control de todo el inventario manejado en el área, partiendo del ahorro en tiempo y la garantía que se le debe dar a la operación de disponibilidad de diademas y cámaras.

Así mismo, se recomienda que el manejo de los lockers no se descuide, si bien esta reestructuración que se realizó en el nuevo funcionamiento de estos ayuda bastante a mantener una buena disponibilidad de lockers para la operación, es importante velar por que el nuevo funcionamiento se cumpla ya que si no se hacen los desalojos semanales se recae en el mismo problema que se tenía, adicional a eso los practicantes deben saber todo la influencia que tiene esto en la seguridad de la operación y el bien estar de los trabajadores de la empresa.

Para finalizar se considera que es muy importante mejorar la comunicación entre las áreas que influyen en el proceder de UGA, la comunicación debe ser descentralizada ya que hay horas en las que no está el jefe inmediato y no hay forma de llegar a acuerdos con las demás áreas y esto genera un reproceso.

Para las prácticas

Para que las prácticas empresariales en Onelink Rappi en el área de UGA tenga un mayor nivel de aprendizaje laboral y académico, se recomienda que el proceso de inducción y capacitación en los procesos y actividades debe reestructurarse, debido a que no debe ser solo la lectura del manual de funciones y la instrucción de los mismos practicantes que aún no han culminado sus prácticas, este acompañamiento debe ser más dinámico y considero que el jefe inmediato debe estar más inmerso en este proceso, esto con el fin de mejorar la curva de aprendizaje y al afianzamiento del nuevo practicante con el área. De igual forma se recomienda realizar mantenimiento de los equipos de cómputos usados por los practicantes, ya que los computadores actuales muchas veces no aguantan la cantidad de información que se maneja en el área y terminan bloqueados o muy lentos.

Si bien la propuesta de mejora está enfocada en mejorar el orden en el espacio actual, es importante mencionar que sigue siendo un espacio bastante reducido en donde se debe estar en constante movimiento, adicional a eso se guardan diademas, cámaras, celulares, una Tablet, y premios. En este sentido, podría gestionarse otra bahía de puestos o velar por conseguir de nuevo, un pequeño sitio donde guardar el inventario de UGA.

Referencias

Céspedes, N., Paz, J., Jiménez, F. E., Pérez , L., y Pérez, Y. (2017). *La administración de los inventarios en el marco de la administración financiera a corto plazo. Boletín virtual*, 6(5), 196-207. Obtenido de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6145627.pdf>

Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios*. IC Editorial.

Ghisó, A. (1998). *De la practica singular al dialogo con lo plural*. FUNLAM.

Obtenido de:

[http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/M%C3%B3dulo%201/unidad%202/2.Ghiso%20\(1\).pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/M%C3%B3dulo%201/unidad%202/2.Ghiso%20(1).pdf)

González, C. (2014). *Sistema para la gestión logística empresarial*. *Sotavento M.B.A*, 32-41. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5137696.pdf>

Hernández, A. (2002). *Organización de la producción y del trabajo*. *CETDIR*, 24(1), 1-3. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786734.pdf>

Latorre, A., Rincón, D., y Arnal, J. (2003). *Investigación educativa fundamentos y metodología*. Obtenido de: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/InvestigacionEducativa.pdf>

Laveriano, W. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa*. *Esucomex*, 198, 2-32. Obtenido de: <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf>

Mintzberg, H. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes*. EL ATENEO. Recuperado de <https://lecturayescrituraunrn.files.wordpress.com/2013/08/tp-4-administracion-mintzberg.pdf>

Rojas, J., Pellicer, I., y Vivas, E. (2013). *La observación participante y la deriva: dos técnicas móviles para el análisis de la ciudad contemporánea*. *EURE*, 39(116), 119-139. Obtenido de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/eure/v39n116/art05.pdf>