Implementación de un Sistema de Gestión y Control sobre Órdenes de Compra y Cartera en la Platería Alejandra S.A.S

Jaime Leonardo Caicedo Villada

William Carlos Blanco Rubio

Husney Bayona Rincón

SENA La Industria De La Comunicación Gráfica Cenigraf

Notas del autor

Jaime Leonardo Caicedo Villada, La Industria De La Comunicación Gráfica Cenigraf, SENA

William Carlos Blanco Rubio, La Industria De La Comunicación Gráfica Cenigraf, SENA

Husney Bayona Rincón, La Industria De La Comunicación Gráfica Cenigraf, SENA

La correspondencia de este proyecto debe ser dirigida a Oscar Fernando Castro Pulido

La Industria De La Comunicación Gráfica Cenigraf, SENA

j[aime\_caicedo2021@hotmail.com](mailto:Jaime_caicedo2021@hotmail.com), williamblanco018hotmail.com, [superior4221@gmail.com](mailto:superior4221@gmail.com)

**Tabla de Contenidos**

Introducción……………………………………………………………………………………….3

Objetivo General…………………………………………………………………………………...4

Objetivo Específicos……………………………………………………………………………….4

# Descripción general de la empresa………………………………………………………………...5

## Estructura de la empresa…………………………………………………………………………...6

### Entrevista a realizar………………………………………………………………………….......*…*7

Planteamiento de la propuesta de solución………………………………………………………12

Encuesta de validación de propuesta……………………………………………………......…...13

APÉNDICE A……………………………………………………………………………………14

APÉNDICE B……………………………………………………………………………………21

**Introducción**

El presente trabajo es una evidencia dentro del aprendizaje que se está realizando en el programa para la Tecnología de Análisis y Desarrollo del Sistema de Información en el Centro para Industria de la Comunicación Gráfica Cenigraf, SENA, en donde se realiza un diagnóstico a partir de la recolección y análisis de información del estado actual de una organización, teniendo en cuenta su mapa de procesos e identificando las problemáticas existentes para generar una solución.  
  
Para realizar este procedimiento se aplica una entrevista como técnica de recolección de datos para así obtener una mayor información de la problemática. Dicha entrevista se aplica a las 2 personas que están a cargo de las áreas afectadas y a partir de esto, proceder con la propuesta de una solución implementando un Sistema de Información que la satisfaga.  
  
Esta propuesta de solución se valida con los encargados del área mediante una encuesta de aceptación y con los resultados obtenidos se realiza una tabulación y se genera un informe de validación para determinar si la propuesta satisface los requerimientos de la empresa.

**Objetivo General**

Diagnosticar mediante la recolección y análisis de información el estado actual de la empresa Platería Alejandra S.A.S. con la finalidad de organizar, estructurar y agilizar los procesos que actualmente manejan y que están creando dificultades.

**Objetivos Específicos**

1- Analizar los formatos de Órdenes de Compras que maneja actualmente la empresa para analizar los sistemas de información susceptibles a optimización sus procesos.   
2- Revisar cada una de las referencias de los clientes para unificarlas con los de la empresa.  
3- Verificar cada uno de los procesos internos para el control de la facturación, cobro de cartera y generación de informes de estado de cartera.

**Implementación de un Sistema de Gestión y Control sobre Órdenes de Compra y Cartera en la Platería Alejandra S.A.S**

# Descripción general de la empresa

PLATERÍA ALEJANDRA S.A.S. es una microempresa familiar dedicada a la fabricación de piezas de joyería con una experiencia de más de 15 años, aunque legalmente constituida desde hace 2 años. Actualmente cuenta con 4 empleados distribuidos en: Área de Producción y Área Administrativa y el Artesano en Jefe.

*Misión.* Ofrecer a sus clientes productos de alta calidad, innovación y asesoría en sus diseños con un excelente servicio, todo esto a precios competitivos y generando valor agregado en todos sus clientes.

*Visión*. Platería Alejandra S.A.S. se consolidará como una empresa líder en el sector a nivel regional y extenderá sus servicios hacia empresas extranjeras a través del servicio, innovación y calidad de sus productos.

## Estructura de la empresa

Rodelfi VargasGerente / Propietario de la compañía / Artesano Maestro  
 Corporativamente es el representante legal de la empresa. En Producción es el artesano maestro y quien tiene toda la experiencia sobre a empresa y lo que se realiza. Colabora en el diseño de los prototipos de los clientes, y a quien los clientes acuden para solicitar un determinado servicio. Administrativamente no realiza labores más allá de las propias que le competen como representante legal.Danilo Vargas  
Diseñador / Asistente Contable / Administrador Es la persona que se encarga de recibir las órdenes de compra, válida los diseños y envía a producción la orden. Se encarga de alimentar el programa contable de la empresa con todas las facturas de compra y de venta, alimentar las hojas de cálculo de Excel con todos los datos y realiza la gestión de cobro de cartera y generación de informes.Área de Producción Cuentan con dos personas fijas que realizan el proceso productivo de acuerdo a las instrucciones del artesano maestro. La tercera persona también colabora con la parte de producción, pero en menor medida, colabora con tareas administrativas de documentos y embalaje para envío de mercancía.

Área Contable Se maneja mediante outsourcing contratando una firma de contadores que revisan una vez a la semana lo realizado por Danilo Vargas durante la semana y se encargan de todo lo relacionado con la contabilidad de la empresa (pago de impuesto, declaraciones) etc.

### Entrevista a realizar

### Para comprender la situación actual de la empresa e identificar la problemática que se presenta, se realizará una entrevista con las (2) dos personas que llevan el manejo de las áreas primordiales de la empresa: Administrativa y Producción. Por tal motivo se ha diseñado la entrevista de acuerdo a la relevancia de estas personas sobre estas áreas y se ha dividido en dos partes con el fin de obtener el panorama general de la empresa y otras preguntas específicas sobre las funciones del personal que labora. Las preguntas a realizar en la entrevista se documentan a continuación:

**Entrevista al Gerente.**

*Área Administrativa.*

- ¿Cuál es su nombre y función dentro de la empresa?

- ¿A qué se dedica su empresa?

- ¿Cómo ve la empresa dentro de 5 años?

- ¿Cuál es la Misión corporativa de su empresa?

- ¿Cuántos empleados tiene en este momento?

- ¿Considera que hay algún proceso que podría ocasionar alguna dificultad? si es así, ¿cuál es?

- ¿Tienen los clientes alguna forma de ver información de la empresa como página web?

- ¿Tiene acceso inmediato al estado actual de cartera de sus clientes?

- ¿En su empresa tienen una base de datos de los clientes?

Sí ( ) No ( )

*Área de Producción.*

- Por favor describa el proceso desde que se recibe una orden hasta que sale de Producción para enviarlo al cliente.

- ¿Quien determina el tiempo que tardará en terminar la producción de una orden?

- ¿Sobre qué se sustenta este cálculo del tiempo necesario? ¿Lo considera fiable?

- ¿Se lleva algún registro del tiempo empleado para cada pieza fabricada? ¿Cómo lo realiza?

- ¿Debe el encargado de producción realizar una joya si éste previamente no ha pasado por el Área Administrativa y haber generado una respectiva orden con número de seguimiento?.

Sí ( ) No ( )

- Cuando el Área de Producción va realizar una pieza y no hay material, ¿utiliza algún formato de pedidos a compras con numero de seguimiento, hora y fecha de la solicitud?

Sí ( ) No ( )

- ¿Cómo se determinan las prioridades de producción de una orden de compra?

**Entrevista al Administrador.**

*Área Administrativa.*

- ¿Cuál es su nombre y función dentro de la empresa?

- Por favor describa el proceso las órdenes de compra

- ¿Considera que hay algún proceso que podría ocasionar alguna dificultad? si es así, ¿cuál es?

- ¿Ha tenido problemas con las órdenes de compra?

- ¿Tienen un formato único para gestionar las órdenes de compra?

- ¿De qué manera se gestionan los correos que llegan a la bandeja de entrada del correo de la empresa?

- ¿Tienen los clientes alguna forma de ver información de la empresa como página web?

- ¿Posee la empresa un formato en el que posea todos los datos de todos los clientes?

- ¿Cómo gestionan en la empresa la información de los clientes?

- ¿Cómo se gestiona el registro de pagos por parte de los clientes cuando se termina y envía una producción?

- ¿Emplea alguna herramienta informática para llevar ese control?

- ¿Cómo se crean las alertas cuando una orden de producción no ha sido pagada a tiempo?

- ¿De qué manera notifica a sus clientes sobre un retraso en el pago de alguna orden?

- ¿Tiene acceso inmediato al estado actual de cartera de sus clientes?

-¿La empresa utiliza la hoja de cálculo como herramienta principal para realizar compras, inventarios, pagos de nómina y demás?

Sí ( ) No ( )

- ¿Cuando el Área de Producción va realizar una pieza y no hay material, utiliza algún formato de pedidos a compras con numero de seguimiento, hora y fecha de la solicitud?

Sí ( ) No ( )

- ¿En su empresa tienen una base de datos de los clientes?

Sí ( ) No ( )

- ¿Actualizan inmediatamente la base de datos en la hoja de cálculo, cada vez que se produce un cambio de información en el área que te corresponde?

Sí ( ) No ( )

- Es posible unificar los formatos y crear uno solo, ¿que involucre todas las características de los productos que genera la empresa?

Sí ( ) No ( )

Las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas se relacionan en el Apéndice A.

**Estado Actual de la Empresa**

De acuerdo a las entrevistas realizadas se describe el estado actual de la compañía: Las órdenes de compra que realizan los clientes a la empresa la realizan mediante correo electrónico donde cada cliente emplea su propio formato de orden de compra y sus propias referencias. Al llegar la solicitud, ésta se revisa por parte del artesano en jefe para validar las cantidades requeridas, recursos necesarios y tiempo de elaboración, basado en su experiencia. Si es una pieza nueva para prototipo, el diseñador revisa el diseño recibido y realiza las modificaciones necesarias para su elaboración. Una vez aprobado por el diseñador y el artesano en jefe, se pasa la orden a producción, donde el artesano en jefe define la prioridad teniendo en cuenta los acuerdos que realice con el cliente.

Finalizada la producción, se contabilizan y facturan las piezas para posteriormente empacarlas y hacer el despacho para envío. La información de cada factura de venta se carga en un programa contable, pero la cartera de cada cliente y sus órdenes se digitan manualmente en hojas de cálculo empleando Excel de Microsoft.

**Descripción de la problemática**

Mediante la encuesta realizada a las personas a cargo del Área de Producción y Administrativa, se refleja una cantidad de información no estructurada que ocasionan cuellos de botella entre el momento que llega una orden de compra y el momento en que se pasa a producción, pues no se tiene un formato establecido para recibir dichas órdenes y tampoco se lleva un control sobre las órdenes de cada cliente. Además, no se lleva una información sobre las referencias de cada cliente lo que dificulta al diseñador preparar las órdenes para entregar a producción. Esta falencia en el control, conlleva a no tener de manera inmediata el estado de cada producción y el estado de pago de cada cliente.

**Planteamiento de la Propuesta de Solución**

Una vez identificada la problemática, se plantea la implementación de un sistema de información mediante una aplicación que contenga una base de datos de los clientes, de los diseños con su respectiva referencia y un formato unificado de Orden de Compra donde se lleve seguimiento a cada una. De igual manera, el sistema contará con una sección específica para llevar el control de pagos de las órdenes, creando alertas y enviado correos a los clientes sobre el estado de su cartera, así como también la generación de un informe actualizado acerca del estado de cartera.  
La selección de esta herramienta se debe a que se puede aprovechar la infraestructura tecnológica actual la cual es un equipo de escritorio con Windows, y los cambios más significativos se realizarán en los procesos de Órdenes de compra y en el proceso de Cartera, que es donde se evidencia la falencia.

Los puntos en los que hará énfasis la implementación de la solución son:

1. Generar una base de datos de referencias de cada cliente.  
2. Generar un formato único para órdenes de compra.  
3. Gestionar el control de tiempos de una orden de compra.  
4. Gestionar el control de pagos de una orden y genera alertas e informes.

Para validar la propuesta se realizó una encuesta a Rodelfi Vargas y Danilo Vargas que son los responsables de las áreas de Producción y Administración, respectivamente, para medir el grado de aceptación de dicha propuesta. Posteriormente se analizaron los resultados obtenidos y se tabularon para validar que la solución propuesta, es la que más favorece la solución de la problemática presente y satisface las necesidades de la empresa.

Las preguntas realizadas en la encuesta de validación se describen a continuación:

*Encuesta de Validación de Propuesta.*

-¿Mejoraría en su empresa tener un sistema que pueda tener la base de datos de los clientes?

Sí( ) No( )

-¿Le gustaría tener un software que ayude a la eficacia de las órdenes de compra de forma ordenada y eficaz al uso?

Sí( ) No( )

-¿Cree que la implementación de un sistema que controle y gestione los tiempos de cada orden mejoraría su imagen como empresa ante los clientes?

Sí( ) No( )

-¿Cree que la implementación de un sistema que gestione todo lo relacionado con la cartera de sus clientes le facilitaría la toma de decisiones?

Sí( ) No( )

* ¿Que tan probable cree que implementaría este sistema en su empresa? Siendo 1 Improbable y 5 Muy probable

Improbable 1 2 3 4 5 Muy Probable

Las respuestas obtenidas de la encuesta de validación, así como la tabulación de análisis de la solución propuesta se relacionan en el Apéndice B.

**APÉNDICE A**

## Entrevista al Gerente

**Área Administrativa.**

- ¿Cuál es su nombre y función dentro de la empresa?

R/ Mi nombre es Rodelfi Vargas Arce y soy el dueño de la empresa Platería Alejandra S.A.S. Mi función dentro de la empresa es de Representante Legal y de Artesano Joyero en Jefe.

- ¿A qué se dedica su empresa?

R/ La platería se dedica al suministro y fabricación de piezas en distintos metales y piedras preciosas que se usan para la creación de artículos de joyería para empresas que las suministran al público.

- ¿Cómo ve la empresa dentro de 5 años?

R/ Yo veo la empresa dentro de 5 años como un referente a nivel regional para la fabricación de estos artículos de joyería. Nuestra Visión como empresa es: “Platería Alejandra S.A.S. se consolidará como una empresa líder en el sector a nivel regional y extenderá sus servicios hacia empresas extranjeras a través del servicio, innovación y calidad de sus productos.”

- ¿Cuál es la Misión corporativa de su empresa?

R/ “Ofrecer a sus clientes productos de alta calidad, innovación y asesoría en sus diseños con un excelente servicio, todo esto a precios competitivos y generando valor agregado en todos sus clientes.”

- ¿Cuántos empleados tiene en este momento?

R/ En el momento la platería cuenta con 4 empleados, de los cuales (3) tres pertenecen al Área de Producción, (1) uno en el Área Administrativa y yo que no estoy en nómina pues estoy por prestación de servicios.

- ¿Considera que hay algún proceso que podría ocasionar alguna dificultad? si es así, ¿cuál es?

R/ Pues donde más hemos visto dificultad es en la parte de las órdenes de compra y cuando se pasan a producción, ya que a veces se demora mucho y el tiempo para nosotros es algo vital. También a veces necesitamos dinero para pagar impuestos y declaraciones y no se sabe exactamente cuánto dinero nos deben porque nosotros trabajamos con pagos vencidos.

- ¿Tienen los clientes alguna forma de ver información de la empresa como página web?

R/ No, no tenemos página web. Los clientes que tenemos actualmente son porque han trabajado con nosotros desde hace mucho tiempo y ellos nos recomiendan a otras empresas.

- ¿Tiene acceso inmediato al estado actual de cartera de sus clientes?

R/ No, como le decía antes, para tener esta información me toca pedirla con un día de anticipación para saber cómo estamos con ese tema.

- ¿En su empresa tienen una base de datos de los clientes?

Sí ( ) No ( X)

**Área de Producción.**

- Por favor describa el proceso desde que se recibe una orden hasta que sale de Producción para enviarlo al cliente.

R/ Pues a mí me llaman al celular los clientes y me dicen que necesitan una orden de un determinado producto para un día específico. Si yo veo que tengo el tiempo pues les digo que me envíen al correo la orden para que Danilo lo revise. Danilo revisa la orden y acomoda los diseños en una hoja con las cantidades. Las revisamos y se imprimen. Luego las llevó a producción y se alista el material y las herramientas para las piezas, y les digo a los trabajadores lo que deben hacer.

- ¿Quien determina el tiempo que tardará en terminar la producción de una orden?

R/ El tiempo lo determino yo.

- ¿Sobre qué se sustenta este cálculo del tiempo necesario? ¿Lo considera fiable?

R/ El tiempo lo cálculo de acuerdo a la experiencia que tengo, porque son más de 20 años que trabajo en esto. Yo sí creo que es confiable, aunque a veces sí me ha tocado pedirle al cliente media jornada más o a veces hasta un día para cumplir por la orden.

- ¿Se lleva algún registro del tiempo empleado para cada pieza fabricada? ¿Cómo lo realiza?

R/ No, el tiempo lo sacó de acuerdo a la experiencia, como le comenté antes.

- ¿Debe el encargado de producción realizar una joya si éste previamente no ha pasado por el Área Administrativa y haber generado una respectiva orden con número de seguimiento?.

Sí ( ) No (X )

- Cuando el Área de Producción va realizar una pieza y no hay material, ¿utiliza algún formato de pedidos a compras con numero de seguimiento, hora y fecha de la solicitud?

Sí ( ) No ( X)

- ¿Cómo se determinan las prioridades de producción de una orden de compra?

R/ Pues eso depende de la solicitud del cliente. A veces lo solicitan con mucha urgencia y a veces puede esperar un poco. Entonces depende de lo que cuadre con el cliente, así mismo determinó que se hace primero y qué después.

**Entrevista al Administrador**

## Área Administrativa.

- ¿Cuál es su nombre y función dentro de la empresa?

R/ Mi nombre es Danilo Vargas, dentro de las responsabilidades que tengo están: Revisar el correo electrónico de la empresa, recibir las órdenes de compra y procesarlas para pasarlas al Área de Producción. Si el cliente envía un prototipo, soy el encargado de realizar las modificaciones al diseño o proponer un nuevo diseño; realizar la facturación y cargue de la información al programa contable, y cargar la factura en un archivo de cartera de los clientes.

- Por favor describa el proceso las órdenes de compra

R/ Cuando Rodelfi recibe una llamada con un nuevo pedido, el cliente lo envía por correo electrónico. Yo reviso el formato que ellos envían de orden de compra, y lo acomodo de acuerdo a los archivos de diseño que tenemos buscando en cada archivo la referencia solicitada con su imagen en miniatura. Realizó el ajuste cada diseño en una hoja de Excel para producir la Orden de Producción con sus respectivas cantidades. De ahí lo imprimo y lo paso a producción.

- ¿Considera que hay algún proceso que podría ocasionar alguna dificultad? si es así, ¿cuál es?

R/ Pues hay dos procesos que son los que más me demoran: el de la creación de la orden de producción ya que, por lo menos en las órdenes de compra, cada cliente maneja sus propios formatos de referencias y debo cotejar sus referencias con los archivos de diseño que tenemos para poder realizar la orden de producción; y el de gestionar la cartera de los clientes para crear alertas, ya que se debe actualizar la fórmula de la hoja de cálculo cada vez que se realiza una nueva factura, y buscar al cliente para relacionar cada pago o cada factura, lo que demora la generación de un informe de estado de cartera cuando lo solicita Rodelfi.

- ¿Ha tenido problemas con las órdenes de compra?

R/ Sí, sobre todo en cuanto al tener que lidiar con formatos diferentes y buscar en cada archivo de diseño la referencia necesitada por el cliente.

- ¿Tienen un formato único para gestionar las órdenes de compra?

R/ Actualmente no se tiene un formato, se crea una hoja en Excel con la imagen en miniatura, el diseño en tamaño real de la pieza y las cantidades.

- ¿De qué manera se gestionan los correos que llegan a la bandeja de entrada del correo de la empresa?

R/ Actualmente se crean filtros de correo para cada cliente y diariamente reviso el correo en busca de órdenes de compra.

- ¿Tienen los clientes alguna forma de ver información de la empresa como página web?

R/ No, la platería no cuenta con página web.

- ¿Posee la empresa un formato en el que posea todos los datos de todos los clientes?

R/ Actualmente no se lleva ese tipo de registro.

- ¿Cómo gestionan en la empresa la información de los clientes?

R/ Los datos de contacto de los clientes los maneja Rodelfi con su celular y más allá los datos de cartera y correo electrónico, no se lleva como tal una base de datos de los clientes.

- ¿Cómo se gestiona el registro de pagos por parte de los clientes cuando se termina y envía una producción?

R/ Se registran de manera manual en un archivo en Excel.

- ¿Emplea alguna herramienta informática para llevar ese control?

R/ Solo una hoja de cálculo formulada en Excel.

- ¿Cómo se crean las alertas cuando una orden de producción no ha sido pagada a tiempo?

R/ Se revisa el archivo de cartera, se modifican las fórmulas y se revisa el tiempo de la cartera del cliente. Luego se comunica la información a Rodelfi para gestionar la labor de cobro.

- ¿De qué manera notifica a sus clientes sobre un retraso en el pago de alguna orden?

R/ Se notifica mediante correo electrónico y se adjunta una captura de pantalla del estado de cartera.

- ¿Tiene acceso inmediato al estado actual de cartera de sus clientes?

R/ No, primero se debe realizar el procedimiento de actualización manual para poder generar el informe.

-¿La empresa utiliza la hoja de cálculo como herramienta principal para realizar compras, inventarios, pagos de nómina y demás?

Sí (X ) No ( )

- ¿Cuando el Área de Producción va realizar una pieza y no hay material, utiliza algún formato de pedidos a compras con numero de seguimiento, hora y fecha de la solicitud?

Sí ( ) No (X )

- ¿En su empresa tienen una base de datos de los clientes?

Sí ( ) No ( X)

- ¿Actualizan inmediatamente la base de datos en la hoja de cálculo, cada vez que se produce un cambio de información en el área que te corresponde?

Sí ( ) No ( X)

- Es posible unificar los formatos y crear uno solo, que involucre todas las características de los productos que genera la empresa?

Sí ( X) No ( )

**APÉNDICE B**

**Tabla 1**

Respuestas de encuesta de validación de propuesta

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ¿Mejoraría en su empresa el contar con un sistema que pueda tener la base de datos de los clientes y sus referencias de productos? | ¿Le gustaría tener un software que optimice el proceso de las Órdenes de Compra de forma ordenada y eficaz al uso? | ¿Cree que la implementación de un sistema que controle y gestione los tiempos de cada orden mejoraría su imagen como empresa ante los clientes? | ¿Cree que la implementación de un sistema que gestione todo lo relacionado con la cartera de sus clientes le facilitaría la toma de decisiones? | ¿Que tan probable cree que implementaría este sistema en su empresa? Siendo 1 Improbable y 5 Muy probable |
| Sí | Sí | Sí | Sí | 5 |
| Sí | Sí | Sí | Sí | 5 |

**Tabla 2**

Tabulación de análisis de la información obtenida de la encuesta de validación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Respuesta** | **Cantidad** | **%** |
| **Sí** | **2** | **100%** |
| **No**  **Total** | **0**  **2** | **0%**  **100%** |