



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Implementación de mejoras en el proceso de revisión
de cotizaciones y gestión del proveedor en el área de
logística de la Caja Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Diego Manuel Panta Chumacero

**Revisor(es):
Mgtr. Juana María Huaco García**

Piura, enero de 2024

Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Diego Manuel Panta Chumacero, egresado del **Programa Académico** de Administración de empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI N° 73091536.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo final titulado: "Implementación de mejoras en el proceso de revisión de cotizaciones y gestión del proveedor en el área de logística de la Caja Piura"

El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional**¹ para optar el Título profesional² de Licenciado en Administración de empresas.

2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:

- Juana Huaco García, identificado con DNI N° 02600141

3. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros o de ser el caso derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.

5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 09/01/2024.



.....
Firma del autor optante³

¹ indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

² grado de Bachiller, Título profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor.

³ idéntica al DNI; no se admite digital, salvo certificado.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios, a mi familia, especialmente a mi padre Manuel, a mi madre Kenelma y mi hermana Dariana, quienes siempre han estado a mi lado, brindándome su apoyo en cada uno de mis proyectos. Además, lo dedico en memoria de mis abuelos Manuel y Jesús, ejemplos de constancia y trabajo incansable.



Agradecimientos

Agradezco a Dios por acompañarme y cuidarme todos los días de mi vida, a mi familia por su apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria, a mi revisora Juana Huaco García por sus consejos brindados para la elaboración del presente trabajo, a la empresa Caja Piura por permitirme realizar mis prácticas profesionales en su sede principal y a la Universidad de Piura por acogerme en su centro de estudios.



Resumen

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional expone detalladamente la implementación de mejoras en los procesos de revisión de cotizaciones y gestión del proveedor en el área de logística de la Caja Piura. Esto con la finalidad de dar una solución a la problemática que atravesaba el área de compras e infraestructura en una parte del proceso del Facility Management durante la pandemia a fines del año 2021 y todo el año del 2022. Para ello el profesional tuvo que apoyarse en los postulados de gestión de proveedores y control de cotizaciones para el desarrollo del presente informe. Esto permitiéndole una mayor agilización en el desarrollo del proceso logístico que se tenía en la coordinación con el proveedor para la ejecución de un servicio y un registro adecuado en una base de datos con todas las cotizaciones efectuadas y su acta de conformidad detallada.

Finalmente, se concluye que gracias a la propuesta de implementar una base de datos se logró obtener resultados muy eficientes y óptimos para la empresa ahorrando tiempo durante este periodo de inestabilidad e incertidumbre.



Tabla de contenido

Introducción	8
Capítulo 1. Aspectos generales	9
1.1.Descripción de la empresa.....	9
1.1.1 Ubicación	9
1.1.2 Actividad	9
1.1.3 Misión y Visión de la empresa.....	10
1.1.4 Valores de la empresa	10
1.1.5 Organigrama	10
1.2.Descripción general de la experiencia profesional.....	11
1.2.1 Actividad profesional desempeñada	12
1.2.2 Propósito del puesto.....	12
1.2.3 Producto o proceso que es el objeto del informe	12
1.2.4 Resultados concretos logrados.....	13
Capítulo 2. Fundamentación	14
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional.....	14
2.2 Descripción en las acciones, metodologías y procedimientos	16
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	17
3.1 Aportes	17
3.2 Desarrollo de la experiencia	18
Conclusiones.....	19
Recomendaciones	20
Referencias.....	21
Apéndices	22
Apéndice A Curriculum vitae del autor.....	23

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama Estructural de Caja Piura	11
Figura 2 Interrelaciones entre las actividades de una empresa con la logística	14
Figura 3 Los subsistemas de la logística	15



Introducción

La CMAC PIURA o también llamada la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura, la cual, se denominará a partir de ahora como Caja Piura, es una de las instituciones financieras más destacadas en todo el país, contando con más de 100 agencias a nivel nacional y siendo la primera caja municipal en el Perú en ayudar a los microempresarios que buscan emprender un negocio para crecer económicamente y necesiten el capital para hacerlo.

Durante la pandemia del Covid-19 surgieron ciertas problemáticas para todas las empresas y Caja Piura no era la excepción, pues tuvieron varios pendientes y descuidos que ocasionaron un retraso en la productividad y desarrollo en las funciones administrativas y operativas que tiene la empresa; del mismo modo, esto se reflejó en el área en donde el practicante realizó sus prácticas profesionales.

Es por ello que el autor identificó esta problemática y propuso implementar una base de datos que ayude a dar una respuesta más rápida y eficiente a todas las solicitudes pendientes con respecto a las cotizaciones pendientes en los correos, logrando buenos resultados en una parte del proceso logístico.

En consecuencia; con lo anteriormente señalado, el presente trabajo constará de tres capítulos. En el primero se presentará a la empresa, detallando su funcionamiento, actividad, ubicación, misión, visión, valores y organigrama; como también el desarrollo de las actividades y funciones del autor en su área de trabajo. En el segundo capítulo, se dará luces a las bases teóricas que el autor ha identificado para explicar la importancia de la logística, sus procesos, el control de la gestión con el proveedor y sus cotizaciones vinculados al desempeño que ha tenido el responsable del trabajo. Finalmente; el tercer capítulo detallará cómo influye la propuesta de la implementación de mejoras por medio de una base de datos dentro del proceso logístico y los resultados que se obtuvieron después de aplicarlo.

Capítulo 1. Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

Caja Piura se encuentra ubicada en la calle Ayacucho 353 de la ciudad de Piura, sus operaciones inician un 04 de enero del año 1982, teniendo tan sólo 6 trabajadores y un solo producto financiero que era el prendario.

Con 41 años desde su fundación, se dedica al rubro de las microfinanzas otorgando créditos y captando ahorros, teniendo actualmente más de tres mil quinientos trabajadores. Dentro de sus reconocimientos, en el año 2014, Caja Piura logra forjar una alianza valiosa al ser la primera caja municipal en ser miembro afiliado de Visa; del mismo modo, en el año 2018 se lanza la tarjeta Piura Cash Visa con una alta tecnología permitiendo realizar transacciones nacionales e internacionales.

Mediante su página web, Caja Piura (2023) tiene como proyecciones a futuro construir un nuevo local institucional en la dirección Jr. Tacna y Jr. Arequipa; modernizar sus servicios y productos mediante la implementación de un proyecto de tarjetas de débito y cajeros automáticos; los cuales sumarán un progreso en todos sus canales de atención al cliente; actualizar y mejorar el ERP financiero (SOFIA), permitiendo realizar sus operaciones en tiempo real y mejorar su funcionamiento en nuevas aplicaciones incorporadas recientemente, impulsando los servicios financieros; implementar nuevos canales de atención al cliente por medio del Call Center para agilizar los reclamos y sugerencias de los clientes desde cualquier punto de atención; entre otros.

1.1.1 Ubicación

De acuerdo con lo señalado por Caja Piura (2023), esta institución financiera cuenta con más de 100 agencias en todo el país, distribuido en sus tres regiones, en las cuales se puede realizar cualquier tipo de operación financiera con seguridad, tales como una apertura de cuenta de ahorro, como obtener créditos empresariales, hipotecarios y de consumo. Siendo la Agencia Principal de Piura, precisamente en el área de Compras e infraestructura en donde el profesional desarrolló su experiencia.

1.1.2 Actividad

El profesional considera que, en Caja Piura, el área de compras e infraestructura es muy importante, debido a que facilita y proporciona todos los requerimientos necesarios que las demás áreas, agencias, oficinas y sucursales solicitan para su correcto funcionamiento. Parte de esta área está conformada por diversas subáreas, estos son: compras, contratos, tecnología de la información, infraestructura y servicios generales.

El área en cuestión, cuenta con los recursos necesarios que ayuda a gestionar y controlar todos los requerimientos solicitados; así como también, con los datos precisos que proporcionen información para su completo desarrollo en la elaboración de contratos, en el análisis de cotizaciones, en los datos generales del personal; entre otros.

1.1.3 Misión y Visión de la empresa

En cuanto a la Misión y Visión, Caja Piura tiene muy claro en transmitir lo siguiente:

1.1.3.1 Misión. “Impulsar el progreso de sus clientes a través de la inclusión financiera” (Caja Piura, 2023).

1.1.3.2 Visión. “Líder en soluciones financieras innovadoras y de calidad para sus clientes” (Caja Piura, 2023).

1.1.4 Valores de la empresa

Según Caja Piura (2023), los valores que forjan parte de la ética del trabajador e insignia de la organización son:

- **Pasión por el Cliente:** Caja Piura busca la excelencia en el servicio que ofrece, por lo que opta en fidelizar más a sus clientes, ofreciéndole productos y servicios de calidad superando sus expectativas.
- **Transparencia:** Caja Piura trabaja con ética en base a sus normas y políticas, demostrándolo no solamente con palabras sino con hechos exactos.
- **Innovación:** Dentro de la organización, los colaboradores están comprometidos a innovar, implementando cambios en los procesos que ayuden al progreso y beneficio de la empresa.
- **Confianza:** Potenciando el crecimiento y las mejoras en el equipo de trabajo y en los clientes.
- **Todos somos Caja Piura:** La empresa tiene como preferencia alcanzar los objetivos e impulsarlos con respeto y diversidad.

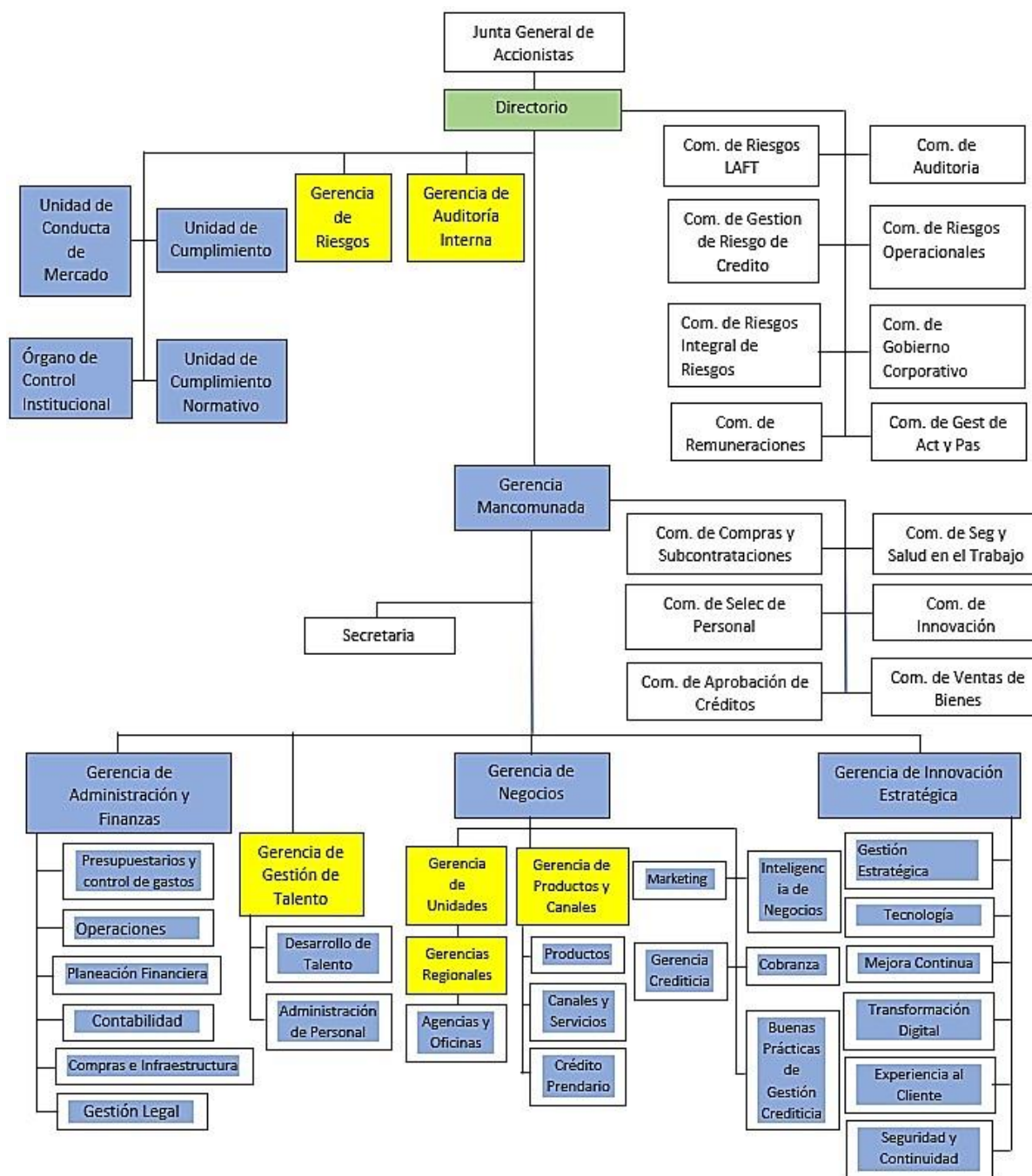
1.1.5 Organigrama

Según Class & Asociados S.A (2021), Caja Piura muestra en su estructura organizacional como alto mando a la Junta General de Accionistas, conformada por un directorio; el cual, además de participar en los ocho comités, también depende de la Gerencia de Riesgos, la Gerencia de Auditoría Interna y la Gerencia Mancomunada; esta última se desprende en cuatro gerencias: la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Gestión de Talento, la Gerencia de Negocios y la Gerencia de Innovación Estratégica.

Habiendo definido la estructura organizacional de la Caja Piura, es preciso señalar, que el profesional se encontraba posicionado en el área de Compras e Infraestructura perteneciente a la Gerencia de Administración y Finanzas. Esto se puede observar en la Figura 1.

Figura 1

Organigrama Estructural de Caja Piura



Nota. Extraída del documento interno MOF.

1.2. Descripción general de la experiencia profesional

El cargo que tuvo el autor es el de practicante en el área de compras e infraestructura que corresponde a la Gerencia de Administración y Finanzas; durante el periodo de diciembre del 2021 hasta noviembre del 2022. La actividad realizada por el practicante durante esos 11 meses estaba relacionada con las diferentes subáreas que comprendía el área en cuestión. Estas son compras,

contratos, tecnología de la información (TI), infraestructura y servicios generales, esta última es donde el autor desempeñó sus respectivas funciones. Asimismo, se tenía una coordinación con el proveedor para la aprobación y gestión de cotizaciones preventivas solicitadas por las diferentes agencias o sucursales de la zona norte del país.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

El cargo que desempeñó el autor era de auxiliar al asistente de servicios generales; el cual consistía en apoyar en sus funciones y demostrar proactividad y servicio en las decisiones tomadas para beneficio de la organización; así como también, cerciorarse mediante un registro diario de los alcances dados por el gestor del área a cargo.

Dentro de las funciones han sido en apoyar en el Facility Management (FM) con la revisión y aprobación de cotizaciones preventivas de agencias y oficinas, verificando que los costos estén de acuerdo con el tarifario según contrato con la empresa proveedora EULEN; del mismo modo, llevar un manejo diario y actualizado de una base de datos que permita tener un control de las cotizaciones, el tipo de servicio y la fecha de aprobación y ejecución.

Cabe indicar, que no solamente el desempeño mostrado por el autor ha sido netamente para la subárea de servicios generales; sino que también estaba a la orden de apoyar a las diferentes subáreas del área de compras e infraestructura, tales como, coordinar con los gerentes y asesor legal para la firma de los contratos a sus respectivas áreas de trabajo; apoyar en el registro de viáticos al ERP Oracle y en los ingresos de comprobantes (boletas, facturas, nota de débito, nota de crédito) en el ERP SOFÍA propio de la empresa; realizar compras de suministros o productos requeridos para el abastecimiento de alguna campaña prevista; entre otras.

1.2.2 Propósito del puesto

Los propósitos requeridos del puesto son: la gestión y coordinación con el proveedor para el desarrollo y ejecución de las cotizaciones; así como llevar un control del mismo, como sustento del servicio solicitado por las diferentes agencias de la zona norte del Perú; por lo que, el practicante debe cerciorarse que los costos detallados en las distintas cotizaciones sean acordes a los montos que se maneja en una base de datos de todos los mantenimientos, repuestos y materiales que cuenta el área.

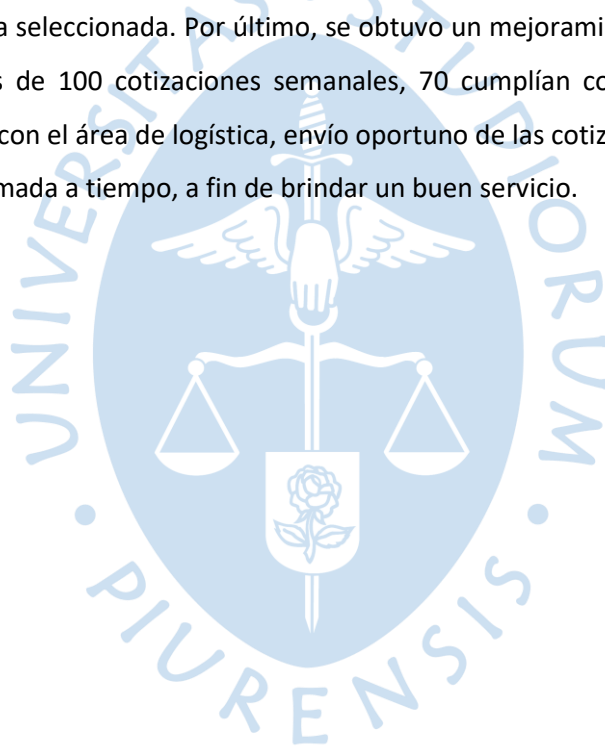
1.2.3 Producto o proceso que es el objeto del informe

El presente trabajo tiene como título "Implementación de mejoras en el proceso de revisión de cotizaciones y gestión del proveedor en el área de logística de la Caja Piura"; pues, durante el periodo de pandemia no se llevaba un adecuado control de las solicitudes de las agencias y sucursales del interior del país debido a la no presencialidad del personal para asegurarse de que todo marche bien en sus respectivas áreas. Asimismo, por la emergencia del servicio, el proveedor EULEN ejecutaba la orden sin antes recibir la autorización o visto bueno por parte del asistente de logística y el autor. Frente a este problema, se propuso implementar una base de datos en Excel para llevar un mejor

control de las cotizaciones de acuerdo al número de las mismas, tipo de servicio, zona de servicio, fecha de aprobación, fecha de ejecución, el acta de conformidad dada por el proveedor y el estado en el cual se encontraba el servicio.

1.2.4 Resultados concretos logrados

Con la base de datos propuesta, se observa de forma general las cotizaciones dadas por el proveedor para su autorización y atención. Lo que generó una optimización de tiempo en la búsqueda de las cotizaciones sin la necesidad de estar buscando y revisando cantidades de correos donde se hacía más complicado tenerlo referenciado. Pues, si anteriormente se demoraba un promedio de 8 horas semanales buscando y referenciando los números de cotización, después de implementar la base de datos se pudo optimizar un promedio de 2 horas semanales. Asimismo, se obtuvo un mejor control y orden en la emisión y revisión de las cotizaciones archivadas, ayudando a ubicarlos con mayor facilidad por la categoría seleccionada. Por último, se obtuvo un mejoramiento del 70% en la gestión con el proveedor, pues de 100 cotizaciones semanales, 70 cumplían con los siguientes criterios: coordinación frecuente con el área de logística, envío oportuno de las cotizaciones y presentación del acta de conformidad firmada a tiempo, a fin de brindar un buen servicio.



Capítulo 2. Fundamentación

Con la finalidad de aclarar de manera específica el marco teórico que se presenta en este informe, el autor se basará de distintos postulados para detallar a profundidad temas relacionados a su experiencia; tales como, la importancia de la logística, procesos de logística, gestión de proveedores y control de cotizaciones, de tal forma, que estén vinculadas a la solución de la problemática que atravesaba el área en ese periodo.

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

Según Cos & de Navascués (2001), en su libro Manual de Logística Integral menciona la importancia de la logística, debido a que brinda a los negocios normas que conlleven a la dirección avanzar, apreciar, priorizar y controlar los diferentes elementos de aprovisionamiento y distribución que repercutan favorablemente en costos, beneficios y satisfacción del cliente.

Caja Piura es consciente de lo anteriormente expuesto y es por ello, que las jefaturas y las gerencias procuran revisar minuciosamente cada compra y contrato que se realice para la adquisición de algún bien o servicio.

Habiendo mencionado la importancia de la logística, otro gran factor que determina el autor para el desarrollo del presente trabajo, son los procesos de la logística; en ese sentido, para Monterroso (2000), en la actualidad para mejorar el proceso logístico ya no basta con optimizar el flujo de bienes, servicios e información de cada empresa en cuestión, sino en el flujo total. Por lo que toda actividad logística debe estar administrada bajo una perspectiva global, que tenga presente el lead time total de todo el proceso, desde su abastecimiento, hasta su entrega.

Asimismo, la autora Monterroso (2000), menciona que La logística es un proceso que afecta directamente a toda la empresa, influyendo en todas las funciones de cada área de trabajo; por lo que es importante diseñar un sistema de información integrado, que involucre a todos los que forman parte de este proceso, permitiendo medir y controlar todo el proceso global de la organización. Tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 2

Interrelaciones entre las actividades de una empresa con la logística

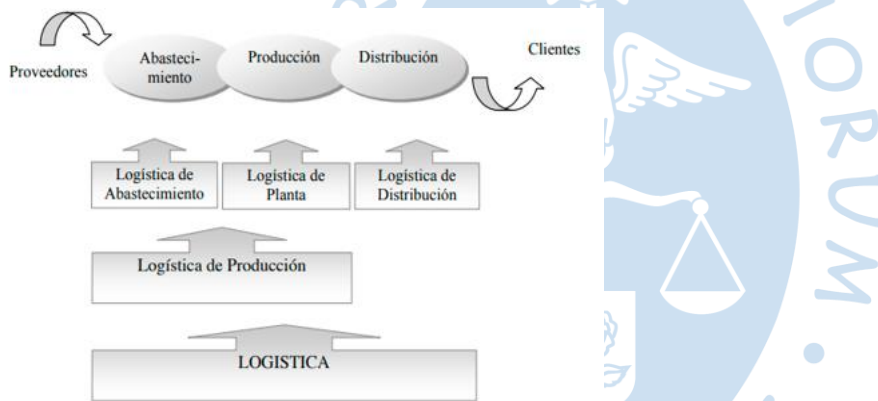


Nota. Fuente tomada de Monterroso (2000)

Seguidamente, la misma autora Monterroso (2000) afirma que la logística es un proceso vinculado con la parte administrativa del flujo de bienes y servicios; del mismo modo, la parte operativa repercute demasiado en el manejo y desarrollo de distintas áreas de la empresa. Es por ello, que, al llevar una correcta sincronización de las funciones en un Sistema Logístico, permitirá dar una respuesta más rápida, ágil y eficiente a una demanda que cada año es más cambiante y exigente. Por otro lado; los subsistemas de Abastecimiento y Servicios de Planta se pueden agrupar en uno solo, bajo el concepto de Logística de Producción, debido a que ambas partes están relacionadas profundamente con las funciones de fabricación de bienes y/o prestación de servicios. Relacionándolo con la experiencia aplicada, el postulado formaba parte de la logística de producción, estando vinculado directamente con la prestación de servicios, viendo actividades de mantenimiento y suministros de planta como también la búsqueda y seguimiento del servicio ejecutado por el proveedor. Esto se refleja en la siguiente figura.

Figura 3

Los subsistemas de la logística



Nota. Fuente tomada de Monterroso (2000)

Por otro lado, Herrera Umaña & Osorio Gómez (2006) afirman que, para la administración moderna en las organizaciones, es de suma importancia la gestión de proveedores, debido a que, de la calidad de los ingresos, depende mucho la calidad de las salidas; por lo tanto, los encargados del aprovisionamiento deben contar con herramientas que les permitan tomar decisiones asertivas, pertinentes y sobre todo que sean sencillas o accesibles de usar. Concretamente, el área de logística de Caja Piura tiene una lista de proveedores referenciados, pero cada cierto periodo de tiempo se realiza una encuesta interna para determinar con qué proveedor trabajar esa temporada, todo depende del desempeño mostrado por el proveedor seleccionado. Esta decisión es tomada por la jefatura del área y durante la estancia en la que el practicante estuvo laborando ahí, el proveedor Eulen era el escogido.

Finalmente, “una cotización es una propuesta comercial en la cual se indica el precio (integración del precio de una exportación) y las condiciones de compra” (Lerma & Márquez, 2015,

p.174). Teniendo clara esta definición, el profesional junto con el asistente de servicios generales se encargaron de aprobar o dar ajuste a las cotizaciones y a la par llevar un buen control de ellas, dentro del área de compras e infraestructura.

Estos conceptos fundamentan el objetivo buscado en la realización de este informe; debido a que se han tocado los puntos esenciales, como la importancia de la logística, sus procesos, gestión de proveedores y de cotizaciones, que van a permitir sustentar la experiencia que detallaré a continuación.

2.2 Descripción en las acciones, metodologías y procedimientos

El responsable del presente informe se basó en el marco teórico expuesto en el punto anterior, para tratar la problemática encontrada en el proceso de revisión de las cotizaciones; que debido a la pandemia no estaba muy organizada, frente a esto, el profesional propone la implementación de la base de datos, que permitió una mejor organización y optimización del tiempo.

Esta mejora dentro del proceso de logística se inició con el equipo de servicios generales solicitando al gestor y a la jefa del área de compras e infraestructura la implementación de una base de datos en Excel, que permita llevar un mejor control de cotizaciones, agrupándolas y segmentándolas por número de cotización, tipo de servicio, zona de servicio, fecha de aprobación, fecha de ejecución, entrega del acta de conformidad y estado en el que se encontraba el servicio. De esta manera, se evita estar revisando tediosamente correo por correo teniendo un registro que ayude a una búsqueda más eficiente y óptima.

Para la realización de esta mejora se pidió también la colaboración del proveedor Eulen para el envío oportuno de cotizaciones y actas de conformidad. Adicional a la base de datos implementada por el autor, Eulen también manejaba una base de datos donde tenía un registro de todas las cotizaciones aprobadas y las que faltaban aprobar; es ahí donde el profesional se puso en coordinaciones con ellos para llevar un control de cotizaciones y una comunicación más asertiva para la aprobación o revisión de las mismas.

Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como propósito implementar mejoras en el proceso de revisión de cotizaciones y gestión del proveedor en el área de logística de la Caja Piura, para ello, el autor durante su periodo laboral ha realizado los siguientes aportes:

- Coordinar directamente con el proveedor Eulen para llevar un adecuado manejo de cotizaciones aprobadas y las que faltan por remitir, por medio de una base de datos en Excel únicamente compartida con él, de tal modo que el proveedor tenga conocimiento de ello y pueda estar pendiente a los requerimientos aprobados y ajustados para su evaluación. Esta gestión con el proveedor incrementó en un 70% de participación y compromiso con el área, dándole plazos determinados para el envío oportuno de cotizaciones y de aprobación de actas de conformidad; así como también, en concientizar y analizar bien los montos incurridos en las partidas sin perjudicar tanto el presupuesto, como el capital que cuenta la empresa.
- Agilizar el proceso de aprobación y revisión de cotizaciones mediante una base de datos implementada por el autor para llevar un mejor control y optimización de respuesta a las solicitudes requeridas por las demás áreas, agencias u oficinas; obteniendo una reducción del tiempo pasando de 8 horas semanales a 2 horas semanales. De esta manera se deja de lado el tener que revisar una gran cantidad de correos que demandan mucho estrés y tiempo.
- Verificar minuciosamente los montos de los requerimientos solicitados y compararlos con una data propia de la empresa, con respecto a todos los costos por material, mantenimiento, instalación o servicio que se necesita, esto con el fin de que los costos por cada partida no excedan a los costos del mercado que se tiene registrado en la data. En caso hubiera un exceso del costo se procede a solicitar un ajuste en la partida al proveedor para su respectivo cambio, si no fuera el caso, se mantiene igual y se brinda la conformidad para la ejecución del servicio. Asimismo, si hubiera un tipo de servicio o material que no figura en la data y que se esté solicitando, se coordina con la subárea de infraestructura para que brinde el detalle de los costes incurridos.
- Asegurar en un 100% que todas las cotizaciones aprobadas y ejecutadas tengan su respectiva acta de conformidad, realizando un seguimiento a los correos pendientes y estar en constante comunicación tanto con el proveedor como con el administrador(a) del servicio solicitante. Esto con la finalidad de tener un respaldo y constancia de que se ha efectuado correctamente el servicio.

Parte de lo mencionado anteriormente en los párrafos, se detalló en el capítulo uno de forma breve y concreta; sin embargo, el profesional cree conveniente aclarar de forma más detallada y precisa los aportes realizados dentro del área de compras e infraestructura, tal como, las mejoras implementadas en el proceso de revisión de cotizaciones y en la gestión con el proveedor; dando luces a un mejor desarrollo del trabajo y optimización del tiempo en su revisión y aprobación.

3.2 Desarrollo de la experiencia

Asimismo, el profesional tuvo que solicitar la autorización de la jefa del área y el gestor de servicios generales para poder implementar esta mejora dentro del proceso logístico, resaltando también el apoyo por parte del asistente del área, el proveedor Eulen y la subárea de infraestructura. Siguiendo con el desarrollo del presente informe, el autor primero tuvo que adaptarse y conocer el funcionamiento de la logística dentro de la Caja Piura, dado que, cada tipo de empresa maneja una logística diferente; luego, el profesional se apoyó del asistente de servicios generales, el cual, le brindó consejos y parte de responsabilidad en el desarrollo de su aprendizaje laboral, con el fin de inducirlo en el ámbito logístico.

Una vez obtenido todos los conocimientos necesarios del área, el autor tuvo la oportunidad de desempeñar y desarrollar una propuesta de mejora con respecto a la problemática observada; posteriormente el responsable, con el visto bueno de jefatura, la autorización del gestor de servicios generales y el apoyo de los compañeros de trabajo, dio luz verde a esta propuesta y al inicio de su implementación.

Una vez implementada la base de datos, que ayuda a llevar un mejor control de cotizaciones; el profesional asumió con responsabilidad y compromiso en el área de compras e infraestructura, para desempeñar esta función correctamente; así como, en participar activamente en los reportes semanales, que se hacían culminando la semana; además, de una autoevaluación personal del rendimiento mostrado; teniendo presente siempre los valores inculcados, de pasión por el cliente, transparencia, innovación, confianza y todos somos Caja Piura.

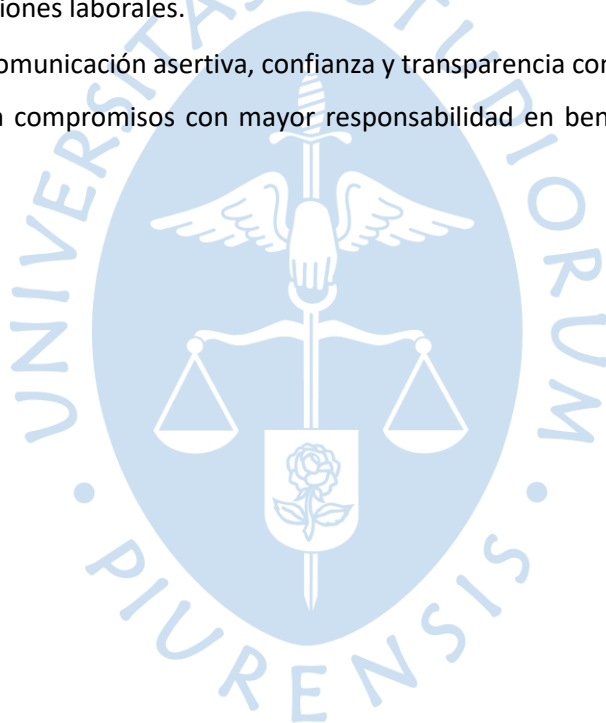
Finalmente, el profesional experimentó la capacidad de tomar decisiones adecuadas a la responsabilidad asignada; la cual, ayudó demasiado en obtener confianza en sí mismo, asumiendo una responsabilidad y poder ejercerla con éxito para beneficio de la institución financiera.

Conclusiones

- Es necesario concluir que, la implementación de mejoras en el proceso de revisión de cotizaciones y la gestión con el proveedor en el área logística de la Caja Piura, fue el primer reto que el practicante del área asumió en el ámbito laboral; por lo que, parte de esa experiencia se logró gracias a los conocimientos adquiridos en la carrera profesional, las enseñanzas de cada miembro del área, los retos asumidos, el respaldo de los compañeros de trabajo y los óptimos resultados mostrados a lo largo del presente informe.
- Previo a la implementación de mejoras con respecto a la reducción de horas, en la subárea de servicios generales, había demora en dar respuesta a los correos ingresados diariamente y poca gestión con el proveedor en dar soluciones inmediatas al servicio; por lo que se tardaba un promedio de 8 horas semanales en atender todos los correos y verificar que los mismos hayan sido aprobado o aún pendientes por validar conformidad; dado que, en los correos, llegaban en desorden el número de cotizaciones y a veces se aprobaba o se solicitaba ajuste sin tener un control ordenado al número de cotización. Es por ello, que después de implementar la base de datos, se pudo ver una reducción de 6 horas semanales; quedando a 2 horas por semana, para buscar, evaluar y controlar las cotizaciones solicitadas, debido a que, ya se podía filtrar y verificar cuales de ellas ya habían sido aprobadas o pendientes a revisión, la zona del servicio, el tipo de servicio, la fecha en la que se ejecutó, el número de cotización, el acta de conformidad; entre otras.
- En conclusión, era muy necesario realizar la implementación de la base de datos, pues se obtuvo las siguientes mejoras: primero se logró una optimización del tiempo en función a la búsqueda y aprobación de aproximadamente 100 cotizaciones a la semana; pasando de 8 horas a 2 horas. Asimismo, se obtuvo un 100% con respecto al control y registro de cotizaciones pendientes y aprobadas; dado que antes no se tenía una data completa y precisa donde se pueda verificar y almacenar la información, debido a la pandemia y la no presencialidad de la mayoría del personal; por lo que, al implementar la base de datos se logró controlar esta dificultad; así como la disminución de quejas con respecto a las demás agencias del país.
- Finalmente, se consiguió un incremento del 70% en la gestión y coordinación con el proveedor, pudiéndolo concientizar en detallar montos exactos y no excedentes a los costos que ofrece el mercado; así como también, en remitir las cotizaciones y actas de conformidad en el periodo de tiempo asignado, logrando cero correos pendientes por revisar al día, a diferencia de antes de implementar la propuesta de base de datos, que se tenía un aproximado de 8 correos pendientes al día.

Recomendaciones

- Se recomienda que la implementación de esta mejora no se limite únicamente en los encabezados establecidos durante la estancia del autor (número de cotización, tipo de servicio, zona de servicio, fecha de aprobación, fecha de ejecución, el registro del acta de conformidad por parte del proveedor y el estado en el que se encontraba el servicio solicitado) sino que, se propongan otras maneras de agilizar el proceso de búsqueda de cotizaciones aprobadas y por aprobar, agregando nuevos filtros que sean necesarios para brindar una respuesta rápida y eficaz.
- Implementar y replicar esta base de datos en las otras subáreas; tales como, compras, contratos, tecnología de la información e infraestructura, que puedan ayudar o facilitar algún funcionamiento, que permita optimizar el tiempo y llevar un control más organizado de sus respectivas funciones laborales.
- Promover una comunicación asertiva, confianza y transparencia con el proveedor del servicio, para que asuma compromisos con mayor responsabilidad en beneficio y crecimiento de la empresa.



Referencias

Caja Piura. (2023). Obtenido de Caja Piura: <https://www.cajapiura.pe/>

Class & Asociados S.A. (2021). *INFORME DE CLASIFICACIÓN DE RIESGO*. Lima.

Cos, J., & de Navascués, R. (2001). *Manual de Logística Integral*. Madrid: Diaz De Santos.

Herrera Umaña, M. F., & Osorio Gómez, J. C. (2006). *MODELO PARA LA GESTIÓN DE PROVEEDORES UTILIZANDO AHP DIFUSO*. Cali: redalyc.

Lerma, A., & Márquez, E. (2015). *Comercio y Marketing internacional*. México: CENGAGE Learning.

Monterroso, E. (2000). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento*. Luján: ResearchGate.



Apéndices



Apéndice A. Curriculum vitae del autor

Diego Manuel Panta Chumacero



24 años

INT. 01 Urb. Piura Etapa II Mz. G4 Lt.02 – Piura

Teléf. 974 487 320

diegopantachumacero@gmail.com / diego.panta@alum.udep.edu.pe

Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Piura con conocimientos en Microsoft Office, manejo de Excel Avanzado (Tablas de datos, Tablas dinámicas, etc.) y SQL Server. Asimismo, poseo dominio de inglés avanzado y cuento con licencia de conducir A1.

ESTUDIOS

Universidad de Piura 2016 -2021

- Administración de empresas

Colegio San José Obrero Piura 2005 – 2016

- Educación primaria y secundaria

EXPERIENCIA LABORAL

CONFIPETROL ANDINA S.A (2023 AGO – ACTUALIDAD)

Asistente administrativo

- Realzar despachos de EPPS por medio del aplicativo Inventario al personal solicitante.
- Gestionar y realizar envíos de materiales, consumibles y EPPS al servicio solicitante, así como también hacer la guía de remisión.
- Llevar un control diario de vales de combustible, del mismo modo registrarlos en el aplicativo Ecodrive.
- Entregar vales de campo y de instrumentos al personal solicitante.
- Realizar conteos y descarga de los insumos y materiales que llegan al almacén.
- Participar en todas las reuniones e inducciones que da el servicio.
- Hacer seguimiento a la mercadería solicitada.
- Coordinar con el personal que deja su uniforme para lavado para el recojo del mismo cuando tiene que subir a mina.

CAJA PIURA (2021 DIC – 2022 NOV)

Practicante profesional del área de compras e infraestructura

- Apoyo en el Facility Management (FM) con la revisión y aprobación de cotizaciones preventivas de agencias, áreas y oficinas, verificando que los costos estén de acuerdo al tarifario según contrato con la empresa proveedora EULEN.
- Manejo diario y actualizado de una base de datos que permita llevar un control de las

cotizaciones, el tipo de servicio y la fecha de aprobación de las mismas.

- Apoyo en la coordinación con los proveedores EULEN para efectuar un servicio.
- Llevar un control de los costos de repuestos que manejan las contadoras en una base de datos.
- Coordinación con los gerentes y asesor legal para la firma de los contratos a sus respectivas áreas de trabajo.
- Apoyo en el registro de viáticos al ERP Oracle.
- Elaboración de un reporte de gastos durante la pandemia del año 2021 correspondiente al servicio de desinfección (limpieza).
- Apoyo con los ingresos de comprobantes (boletas, facturas, nota de débito, nota de crédito, etc.) en el ERP SOFÍA propio de la empresa.
- Realizar compras de suministros o productos requeridos para el abastecimiento de alguna área o campañas a realizarse.

CLAS "LOS ALGARROBOS" CENTRO DE SALUD (2021 AGO – 2021 NOV)

Practicante profesional del área administrativa

- Apoyo en la digitalización de datos de pacientes al sistema.
- Gestión de caja chica y digitación de GIS.
- Elaboración de documentos e informes.
- Gestión con los proveedores para las compras requeridas en el centro de salud.

IDIOMAS

Inglés Avanzado (oral y escrito). Upper II. Universidad de Piura (UDEP)

CURSOS Y CAPACITACIONES

2021	CURSO ESPECIALIZADO SQL SERVER FUNDAMENTALS – DMC.
2021	SEMINARIO “UNA NUEVA VISIÓN DE LA DIGITALIZACIÓN” - Universidad de Piura.
2021	CURSO DE GESTIÓN PÚBLICA - Escuela Superior de Gestión Pública Perú.
2021	CURSO DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS - Escuela Superior de Gestión Pública Perú.
2021	CURSO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA SIGA, SIAF Y SEACE - Escuela Superior de Gestión Pública Perú.
2021	CURSO DE OFIMÁTICA EMPRESARIAL - Escuela Superior de Gestión Pública Perú.
2021	CURSO DE MARKETING DIGITAL – Escuela Superior de Gestión Pública Perú.
2019	CURSO BLOOMBERG FOR EDUCATION - Universidad de Piura.

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

- **Arte:** Guitarra
- **Deporte:** Futbol

REFERENCIAS

Arámbulo Vega, Jose Antonio

Universidad de Piura

Profesor de la facultad de Administración
de empresas

Teléfono: 284500 Anx. 3166

Jose.arambulo@udep.edu.pe

García Navarro, Luis Alberto

Caja Piura

Gestor de Servicios Generales

Oficina Principal - Piura

Teléfono: 938 757 912

lgarcia@cajapiura.pe

