



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Implementación de mejoras en la gestión de compras de una universidad privada

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

Jose Antonio Cortez Carrillo

**Revisor(es):
Dr. Álvaro Edmundo Tresierra Tanaka**

Piura, octubre de 2020



A Dios por darme el valioso don de la salud en estos tiempos difíciles y por ser dador de sabiduría en mi trabajo profesional.

A mi familia por ser la compañía y guía a mi perseverancia, motor de mis grandes metas y superación de mis dificultades.

A mis queridos docentes por su denodado quehacer manifestado en la paciencia para corregir mi desacierto y conducirme con acierto a mis metas





Resumen Analítico-Informativo

Implementación de mejoras en la gestión de compras de una universidad privada

Jose Antonio Cortez Carrillo

Revisor (es): Dr. Álvaro Edmundo Tresierra Tanaka

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Piura, octubre de 2020

Palabras claves: Gestión de compras / Logística / Gestión de proveedores / Procesos / Aprovisionamiento

Introducción: La gestión de compras es considerada una función necesaria para que la empresa logre un desempeño satisfactorio en el mercado, pues se encarga del aprovisionamiento de recursos requeridos para la realización de sus actividades cotidianas. De ahí la importancia de implantar estrategias para mejorar este proceso, tanto con el cliente interno como con el proveedor.

Metodología: Se inicia brindando una breve descripción de la empresa y del puesto ocupado, mencionando todas las funciones desempeñadas. Seguidamente, se señalan algunos conceptos relacionados al tema objeto de estudio, los cuales permitirán fundamentar las actividades realizadas con el propósito de mejorar el proceso de atención de requerimiento de compras. Posteriormente, se mencionan los aportes realizados y las recomendaciones.

Resultados: Se encuentran retrasos en la atención de solicitudes, generando el descontento del cliente interno. Para ello, se procedió a la búsqueda de nuevos proveedores y la capacitación tanto del proveedor como del comprador.

Conclusiones: Para establecer una adecuada desempeño como área de compras, es necesario mantener actualizado el portafolio de proveedores además mantener una buena relación con ellos; es por eso, que es importante que la empresa y el proveedor tengan una adecuada comunicación, compartiendo toda la información necesaria para concretar la adquisición del bien o del servicio.

Fecha de elaboración del resumen: 09 de octubre de 2020

Analytical-Informative Summary

Implementación de mejoras en la gestión de compras de una universidad privada

Jose Antonio Cortez Carrillo

Revisor (es): Dr. Álvaro Edmundo Tresierra Tanaka

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Piura, octubre de 2020

Keywords: Purchasing management / Logistics / Supplier management / Processes / Procurement

Introduction: Purchasing management is considered a necessary function for the company to achieve a satisfactory performance in the market, as it is responsible for the provision of required resources for the effectuate of its daily activities. Hence the importance of implementing strategies to improve this process, both with the internal customer and with the supplier.

Methodology: It begins by providing a brief description of the company and the position held, mentioning all the functions performed. Next, some concepts related to the subject under study are pointed out, which will allow to base the activities carried out with the purpose of improving the process of attending to the purchase requirement. Subsequently, the contributions made and the recommendations are mentioned.

Results: There are delays in the attention of requests, generating the discontent of the internal client. For this, we proceeded to search for new suppliers and train both the supplier and the buyer.

Conclusions: In order to establish an adequate performance as a purchasing area, it is necessary to keep the supplier portfolio updated in addition to maintaining a good relationship with them. For this reason, it is important that the company and the supplier have adequate communication, sharing all the information necessary to complete the acquisition of the good or service.

Summary date: October 09th, 2020

Prefacio

En la presente investigación, el autor explica las actividades que realizó para mejorar el proceso de atención de requerimientos del área de Logística, como contribución al plan de mejoramiento propuesto por su jefe inmediato.

Este trabajo fue elaborado con el propósito de colaborar en la mejora de la función de compras, dada la relevancia que tiene dicho departamento dentro de una empresa.

Por otro lado, las sugerencias de mejora no se podrían entender sin una referencia al modesto aporte que da la experiencia de trabajar en esta área desde hace ya más de un año. Por ello se detallan algunos aspectos que podrán servir indudablemente de ayuda de este importante sector de toda empresa.

Se espera que las conclusiones sirvan de orientación para los trabajadores involucrados en actividades similares y así optimizar su desempeño.

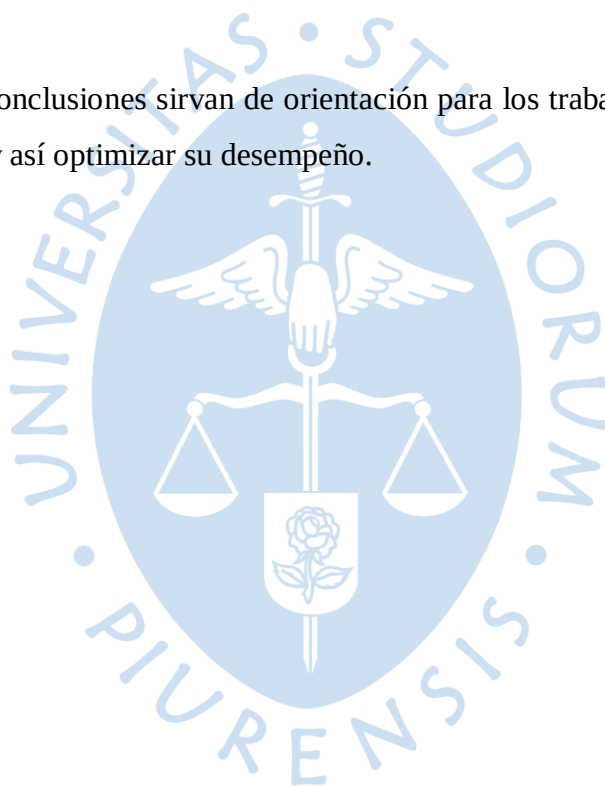




Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1 Aspectos generales.....	3
1.1. Descripción de la empresa.	3
1.1.1. Ubicación.	3
1.1.2. Actividad.	3
1.1.3. Misión y visión de la empresa.	4
1.1.3.1. Misión.....	4
1.1.3.2. Visión.....	5
1.1.4. Organigrama.	5
1.2. Descripción general de la experiencia profesional.	6
1.2.1. Actividad profesional desempeñada.	6
1.2.2. Propósito del puesto.....	7
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe.	7
1.2.4. Resultados concretos obtenidos.....	8
Capítulo 2 Fundamentación.....	9
2.1. Teoría y la práctica del desempeño laboral.	9
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.	10
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias	11
3.1. Aportes.	11
3.1.1. Control de compras.	11
3.1.2. Planificación de compras.	11
3.1.3. Desarrollo de las relaciones con los proveedores.....	11
3.1.4. Capacitación.	11

3.2. Desarrollo de experiencias.	11
Conclusiones	13
Recomendaciones.....	15
Referencias bibliográficas	17
Apéndices	19
Apéndice A. Organigrama administración general	21
Apéndice B. Tendencia de las órdenes de compra emitidas	22
Apéndice C. Hoja de cálculo de Microsoft Excel para el seguimiento de compras	23
Anexos.....	25
Anexo 1. Flujograma	27
Anexo 2. Curriculum vitae del autor	28



Lista de figuras

Figura 1. Organigrama del área administrativa.....	5
--	---





Introducción

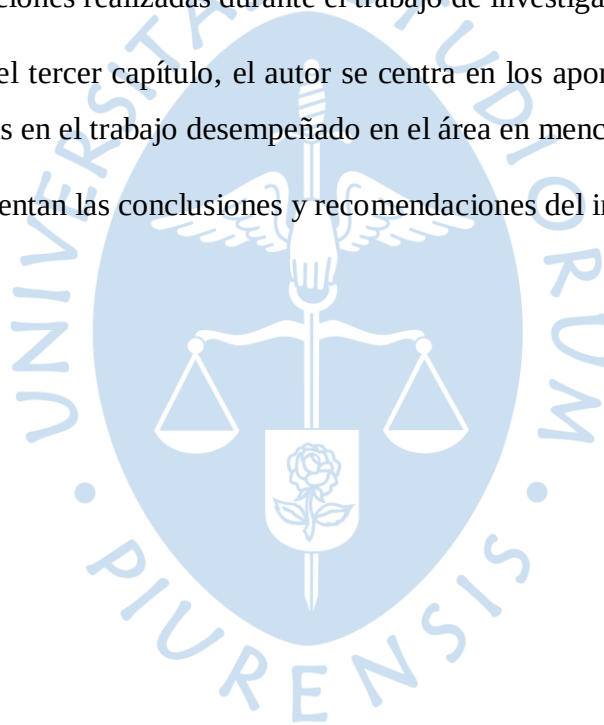
El presente trabajo de suficiencia profesional, tiene por objetivo señalar la aplicación de la teoría adquirida a lo largo de la carrera, en las actividades realizadas durante el desempeño en el área logística en una universidad particular. Se orienta a sugerir una labor adecuada y/o más eficiente en la gestión de compras.

El trabajo se divide en tres capítulos. En el primero, se describe de manera breve las principales características de la empresa donde se desempeñó en el Área en mención, especificando la experiencia del cargo ocupado.

Posteriormente, en el segundo capítulo, se hace referencia a los conceptos teóricos utilizados y se especifican las acciones realizadas durante el trabajo de investigación.

Mientras tanto, en el tercer capítulo, el autor se centra en los aportes y en el desarrollo de experiencias ejecutadas en el trabajo desempeñado en el área en mención.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del informe.





Capítulo 1

Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

La Universidad de Piura fue fundada el 07 de abril de 1969 por iniciativa de San Josemaría Escrivá de Balaguer, fundador del Opus Dei, con el fin de atender la alta demanda de jóvenes que buscaban crecer profesionalmente. Dicha institución se ubicaría en la ciudad de Piura.

Posteriormente, en el año 2003, la Universidad de Piura se extendería e iniciaría a sus actividades académicas en la ciudad de Lima.

Actualmente cuenta con siete facultades: Ciencias de la Educación, Ciencias Económicas y Empresariales, Comunicación, Derecho, Humanidades, Ingeniería y Medicina Humana. Añadiendo a lo anterior, el PAD – Escuela de Dirección, se encarga de la actualización profesional de más de 13 000 egresados UDEP (Universidad de Piura, 2019).

Finalmente, es preciso mencionar que la Universidad de Piura es un referente en la educación superior del país, pues de acuerdo con el “Ranking de las Mejores Universidades del Perú 2019”, publicado por AméricaEconomía Intelligence (2019), esta institución forma parte de las 10 mejores universidades peruanas.

1.1.1. Ubicación. La Universidad de Piura, como se mencionó previamente, se encuentra ubicada en las ciudades de Piura y Lima.

El campus principal se encuentra ubicado en la Av. Ramón Mugica 131, Urb. San Eduardo, en el norte del país; por otro lado, en Lima, la sede se ubica en la Calle Mártir José Olaya 162, Miraflores; además, en el distrito de Santiago de Surco, se sitúa el PAD – Escuela de Dirección (Universidad de Piura, 2020).

1.1.2. Actividad. Son funciones primordiales de la Universidad de Piura (Universidad de Piura, 2020):

- Proporcionar, mediante la enseñanza universitaria, formación integral y reparación profesional a sus alumnos, de modo que puedan servir eficazmente a sus conciudadanos y a toda la sociedad promoviendo el bien común por medio de la propia profesión y actuación cívica, desempeñadas con competencia humana y técnica, responsabilidad, rectitud moral y espíritu solidario; y proporcionar a sus ex alumnos oportunidades

suficientes para mantener, actualizar y perfeccionar la formación adquirida durante su paso por las aulas.

- Impulsar y divulgar la investigación científica en todos los campos, comenzando por los vinculados más directamente con la promoción de la calidad de vida de la comunidad regional, nacional e internacional.
- Procurar, en una auténtica igualdad de oportunidades, el acceso a los estudios universitarios de cuantos posean la necesaria capacidad académica y humana, con independencia de sus posibilidades económicas, su origen social, su raza o su religión.
- Realizar una amplia labor de extensión universitaria que contribuya a la elevación moral, cultural y material de los diversos sectores sociales.
- Llevar a cabo otras tareas de servicio a la sociedad en los ámbitos propios de su actividad docente y científica: labores asistenciales, intercambios culturales, asesoramientos técnicos, absolución de consultas, etc.

1.1.3. Misión y visión de la empresa.

1.1.3.1. *Misión.* La Universidad de Piura brinda una educación de calidad, impulsa la investigación científica y forma profesionales capaces de transformar la sociedad. A lo largo de los años, ha consolidado un reconocido prestigio por su rigurosidad académica, nivel de exigencia, seriedad y calidad institucional.

La Universidad de Piura es una obra de apostolado corporativo del Opus Dei, es por ello que promueve la fe católica y los valores cristianos en un clima de total respeto a la libertad de los alumnos (Universidad de Piura, 2020). Forma parte de su misión:

- Favorecer la formación integral de sus alumnos.
- Promover y divulgar la investigación científica en todos los campos del saber humano; haciendo de la búsqueda de la verdad, la razón de ser de la actividad intelectual.
- Proporcionar una formación de calidad que armonice la especialización con la visión de conjunto y el buen conocimiento de la realidad circundante.
- Fomentar la sensibilidad social para mantener una permanente atención a los problemas concretos del hombre y de la sociedad, orientando la investigación y el estudio a la solución de dichos problemas.

1.1.3.2. *Visión.* La Universidad de Piura se proyecta a ser un referente de excelencia de la educación superior del país, formando a personas que se distingan por su calidad humana y competencia profesional de primer nivel, traducidas en una actuación ética en el trabajo y rectitud de vida.

Busca que la realización personal de sus miembros responda a las exigencias de la sociedad, a través del trabajo profesional, rigor científico y académico.

Busca orientar la conducta individual y social de sus miembros; difundiendo el valor de la vida humana, la familia, la búsqueda de la verdad en todos los campos del saber y el espíritu de servicio en beneficio de la comunidad.

Para alcanzar este nivel de calidad, la Universidad buscará siempre vincular a personas de la mayor idoneidad posible en su plana docente, administrativa y de gobierno, ofreciéndoles los medios para su continua formación humana y profesional, buscando su identificación con la misión y objetivos de la Universidad y su compromiso con la búsqueda de la verdad y el espíritu de servicio (Universidad de Piura, 2020).

1.1.4. Organigrama. El autor hará énfasis en el área de Servicios Logísticos, pues es ahí en donde se desarrolló la experiencia profesional. Dicho centro depende directamente de la Gerencia de Administrativa.

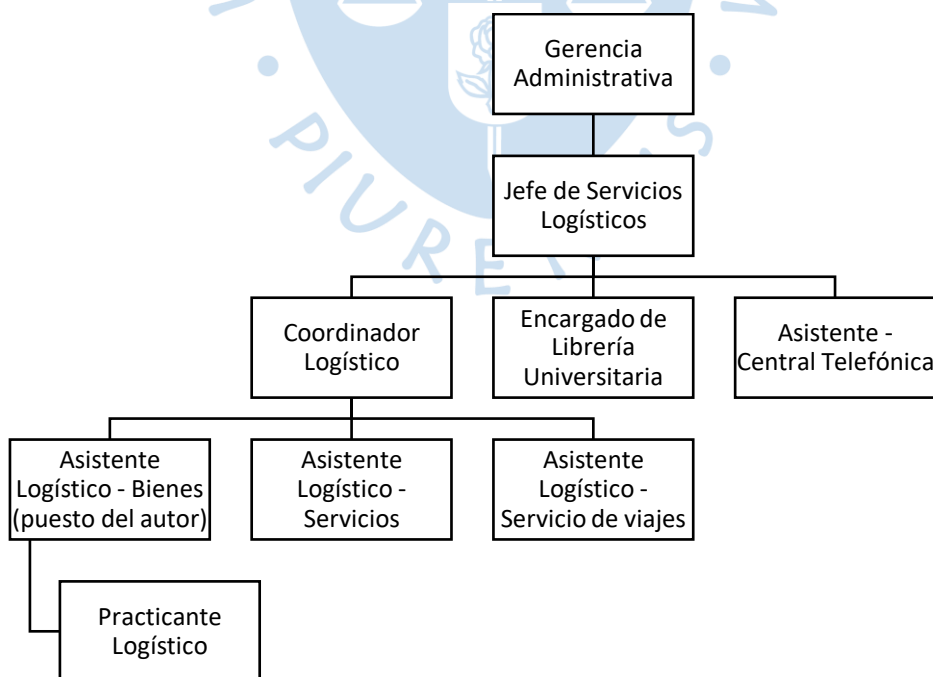


Figura 1. Organigrama del área de Servicios Logísticos.

Fuente: Elaboración propia. Datos tomados del área de Servicios logísticos - Universidad de Piura.

Este centro está compuesto por un (01) jefe de servicios logísticos, un (01) coordinador logístico, que supervisa a tres (03) asistentes, cada uno enfocado en gestionar la adquisición de algo, ya sea la compra de un bien, la contratación de un servicio o gestionar la compra de pasajes y alojamiento, y a un (01) practicante.

Forman parte de esta área, además, la persona encargada de la librería universitaria y los asistentes de la central telefónica.

1.2. Descripción general de la experiencia profesional

El autor de esta investigación se incorporó inicialmente al área de logística como un asistente de servicios, con la responsabilidad de coordinar la contratación de servicios solicitados por los diversos centros de la universidad privada. Posteriormente, al ocupar el puesto como asistente de compras, se le encargaron las adquisiciones de bienes requeridos por el cliente interno.

En base a su experiencia previa, la coordinadora y la jefa logística explicaron al autor el proceso de compra con el fin de conocer detalladamente todos los procedimientos necesarios, y poder atender de manera eficiente todas solicitudes recibas diariamente.

1.2.1. Actividad profesional desempeñada. Al ocupar el puesto de asistente de compras, se ejecutaron diversas funciones, tales como:

- Funciones generales
 - Ejecutar los trámites necesarios para la adquisición de bienes y materiales requeridos por la universidad.
 - Trabajar la planificación mensual y a corto plazo de los requerimientos de materiales y bienes de UDEP.
 - Velar por el cumplimiento de las Políticas de Compras y Adquisiciones de Servicios.
- Funciones específicas
 - Recibir, revisar y atender las solicitudes de compra enviadas por los diversos centros de la universidad.
 - Seleccionar proveedores, y generar relaciones con los mismos.
 - Analizar las cotizaciones recibidas, determinando aquella que represente una mejor alternativa en cuanto a calidad, cantidad y precio.
 - Atención de los requerimientos de compras de importación, monitoreados por el jefe inmediato.
 - Monitorear y registrar la conformidad del cliente interno por el bien recibido o el producto realizado.

- Ejecutar las gestiones post – venta: aplicaciones de garantías, cambios, reclamos, coordinaciones de entrega, instalaciones y otros.
- Llevar el control del archivo de los proveedores, órdenes de compra y cotizaciones recibidas.
- Realizar las negociaciones y coordinaciones (precio, entrega, post venta y otros) con los proveedores, a fin de establecer condiciones comerciales de las compras a su cargo.

1.2.2. Propósito del puesto. El asistente de compras tiene como responsabilidad coordinar las adquisiciones de bienes y materiales, siempre eligiendo la mejor oferta, de acuerdo, a los requerimientos solicitados por el cliente interno de la universidad, además de planificar los procesos de compra los cuales deben realizarse en un tiempo determinado.

A continuación, se detallan los retos del cargo desempeñado:

- Atender las solicitudes de compra en el menor tiempo posible.
- Poseer un portafolio actualizado de proveedores de las principales categorías de bienes y servicios.
- Mantener una buena imagen crediticia de la universidad ante los proveedores.
- Adquirir y transmitir conocimientos de los procesos propios del área al personal recién ingresado al área.
- Realizar un adecuado seguimiento de las compras realizadas, especialmente las importaciones.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe. En el presente trabajo se analiza el proceso de atención de requerimientos de compras con el fin de solucionar algunos problemas detectados como la demora en obtener cotizaciones del bien o servicio solicitado además de una inadecuada capacitación del comprador sobre el manejo del sistema ERP Solution. Estos problemas causan demoras en la atención en ciertas solicitudes, generando así un descontento por parte del cliente interno.

Se debe mencionar, que esta situación empeoró durante la cuarentena impuesta como medida por la pandemia de la COVID-19, pues diversos proveedores detuvieron sus operaciones, reduciendo así las opciones de compra. Asimismo, algunos procedimientos, como la recepción de productos, sufrieron unas leves variaciones tras este acontecimiento.

1.2.4. Resultados concretos obtenidos. Se logró lo siguiente:

- Planificación de compras que afectan a varios centros de la universidad.
- Conocimiento de la posición actual de la empresa.
- Documentación de la experiencia adquirida.
- Registro y capacitación de nuevos proveedores.
- Registro de indicadores para analizar mi desempeño: número de solicitudes atendidas y pendientes, número de órdenes emitidas.
- Mantener el buen clima laboral.



Capítulo 2

Fundamentación

2.1. Teoría y la práctica del desempeño laboral

Tras informar sobre la situación por mejorar en el capítulo anterior, es preciso indicar algunos conceptos claves.

Para mejorar la gestión de un proceso, es necesario entender su significado. Bravo (2017, pág. 26) define gestión como “una labor creativa, reflexiva y cuestionadora que emplea los procesos como medio para cumplir el propósito de la organización y crear valor compartido entre destinatarios de la misión, organización, trabajadores y demás grupos de interés”, de igual modo, considera a un proceso como “la forma cómo hacemos las cosas, desde detectar una necesidad hasta elaborar y vender un producto”.

En resumen, Bravo (2017) menciona que la gestión de procesos busca optimizar las actividades realizadas por el personal, incluso siendo un pequeño cambio, con el propósito de mejorar y cumplir los objetivos de la organización.

Centrándose en el área objeto de estudio, Iglesias (2016, pág. 40) señala que el departamento de compras se encarga de “iniciar, administrar y controlar todas las peticiones al exterior y mantener todas las negociaciones que pueden acabar en una compra”. Esto no es exclusivo de una empresa industrial o comercial, pues también se realizan estas actividades en las empresas de servicio; pues Escudero (2014, pág. 51) menciona que en las empresas de servicios adquieren bienes o servicios para “satisfacer las necesidades del cliente, disponiendo de los medios que permitan cumplir sus objetivos”.

Sin embargo, para lograr una compra eficiente, es necesario tener al personal preparado y trabajar con buenos proveedores. Para lograr lo primero, es necesario transmitir los conocimientos necesarios para desenvolverse en el área, logrando así que “el conocimiento de la organización ya no es patrimonio sólo de algunas pocas personas que lo tienen en su cerebro, sino que pasa a ser un activo de la organización: visible, cuantificable y perfectible” (Bravo, 2017, pág. 27).

Por otro lado, para conseguir lo segundo, es necesario generar un ambiente adecuado entre la empresa y los proveedores, con el fin de “asegurar la fiabilidad de los proveedores, tanto en la calidad de sus productos como en la seguridad de sus servicios” (Hernández, 2015, pág. 21). Por lo cual “el establecimiento de unas sanas relaciones con los proveedores es una responsabilidad muy importante del departamento de compras (Iglesias, 2016, pág. 39).

En opinión del investigador, es necesario fijar una serie de normas básicas para mejorar el trato justo y transparente hacia ellos.

2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos. Una vez definidos los conceptos relacionados a la situación objeto de estudio, a continuación, el investigador describirá las medidas que se llevaron a cabo para mejorar el proceso atención de requerimientos de compras.

Para realizar una sola compra de mayor volumen, el autor procedió a comunicarse con los principales centros para hacer un consolidado de los requerimientos. Lo cual no solo permitiría reducir costos, si no que brindaría al comprador más tiempo para atender otros requerimientos. Este tipo de coordinación se aplicó en compras estacionales, basándose en los requerimientos recibidos en periodo previos.

Asimismo, como se mencionó previamente, la cuarentena impuesta por el estado dificultó varias de las funciones de los asistentes logísticos, esto causado básicamente por el paro de actividades de varias empresas, razón por la cual el autor vio necesaria la búsqueda de nuevos proveedores.

Dado que el área de logística se encontraba trabajando de manera remota, uno de los principales requerimientos era la inclusión del servicio de transporte hasta el almacén de la universidad, además de brindarnos crédito como forma de pago.

El autor se valió de las redes sociales y de las recomendaciones de otros trabajadores para comunicarse con los potenciales proveedores. Además de contactarse con ellos, era necesario informarles sobre el procedimiento de compra e indicarles información importante para el proveedor como las políticas de pago y las fechas de atención del almacén.

Posteriormente, tras el ingreso del nuevo asistente de servicios, el autor acordó una reunión virtual con el trabajador con el propósito de explicarle todo el proceso de la contratación de servicios y el procedimiento necesario para manejar el sistema logístico. Como se mencionó previamente, el autor había realizado esas funciones al ingresar al área de servicios logísticos, lo que permitió orientar al nuevo compañero durante su integración.

Finalmente, tras haber realizado la última actividad señalada, el autor decidió documentar todo el conocimiento adquirido en su primer año laboral, con el fin de proporcionar información necesaria a otros trabajadores que ingresen al área.

Capítulo 3

Aportes y desarrollo de experiencias

3.1. Aportes

Tras ocupar el puesto como asistente logístico, el autor tenía como objetivo obtener los conocimientos necesarios para realizar sus funciones sin inconvenientes y reducir el número de solicitudes pendientes.

3.1.1. Control de compras. Para facilitar las coordinaciones que demanda la compra de un bien, el autor se valió de una hoja de cálculo con el fin de:

- Cerciorar si procesos como el pago al proveedor y la atención del pedido se efectuaron de acuerdo al plazo acordado.
- Confirmar que el bien o el servicio brindado cumple con las expectativas.

3.1.2. Planificación de compras. En base a la tendencia de requerimientos recibidos en periodos pasados, se procedió a comunicarse con los principales centros de la institución con el fin definir las características deseadas del bien y el monto total de unidades requeridas para elaborar una sola orden de compra. Lo que permite disminuir el tiempo de atención que conlleva gestionar los requerimientos por separado, además, de poder negociar los montos por pagar.

3.1.3. Desarrollo de las relaciones con los proveedores. Se capacitó a los nuevos proveedores registrados: se les explicó el proceso de compra para evitar algún malentendido al momento de concretar la adquisición.

Se le indicó el horario de atención de almacén y, en el caso de un proveedor ubicado fuera de la ciudad de Piura, se le especificó las agencias de transporte con las que trabajábamos.

3.1.4. Capacitación. Se definió los procedimientos que debía realizar el nuevo asistente de servicios, con el fin de que el usuario entienda todo el proceso de compra:

- Programación de pago de servicios mensuales
- Manejo del ERP O7 Solution, con el fin de emitir órdenes de servicio y dar conformidad por el servicio recibido.
- Coordinaciones que se debe realizar con otras áreas.

3.2. Desarrollo de experiencias

Debido a la cuarentena impuesta por el gobierno a mitad del mes de marzo del año 2020, diversos proveedores paralizaron sus operaciones, tanto en el mercado nacional como en el internacional, dificultando la gestión de compras y ralentizando la atención de las solicitudes recibidas, incluso algunas fueron anuladas.

Si bien las actividades dentro de la universidad de redujeron mucho tras la realización de clases virtuales, algunas áreas como la de servicio de portería y la de mantenimiento seguían activas, razón por la cual el autor vio necesario hallar nuevos proveedores para atender adecuadamente los requerimientos hasta que la situación mejorara.

En todo momento se buscó que el proveedor pudiera ofrecer beneficios como una línea de crédito, de tal manera que no exigiera el pago adelantado a la compra; y que considerara la entrega a nuestro almacén. Para ello, se informó al proveedor acerca del proceso a seguir en las compras.

Si bien no todos los proveedores accedieron a ofrecer dichos beneficios, con un adecuado trabajo en equipo y con el apoyo del personal de otros centros como contabilidad, tesorería, portería y almacén, se obtuvieron resultados óptimos para la empresa, a pesar de no estar trabajando de manera presencial.

Por otro lado, tras el ingreso de un nuevo asistente de servicios, se procedió a capacitarlo por medio de una reunión virtual; desde el manejo del sistema ERP O7 Solution hasta las coordinaciones que debía realizar con otras áreas vecinas, con el propósito de atender adecuadamente el proceso de contratación de servicios. El autor considera que esto contribuye a brindar confianza al nuevo asistente de servicios y fomenta el apoyo mutuo en el área.

Conclusiones

Es importante mantener un registro actualizado de proveedores, especialmente en las categorías de productos más demandados en la empresa.

Para establecer una adecuada relación con los proveedores, es necesario que la empresa brinde toda la información necesaria para la adquisición del bien o del servicio., explicándoles todo el proceso de compra de la empresa y definiendo adecuadamente las condiciones de pago.

Existe una adecuada comunicación entre áreas, principalmente entre el área de contabilidad y almacén, permitiendo una adecuada coordinación al momento de gestionar una compra.

Es importante la capacitación del personal, para que pueda adaptarse rápidamente al ritmo de trabajo.





Recomendaciones

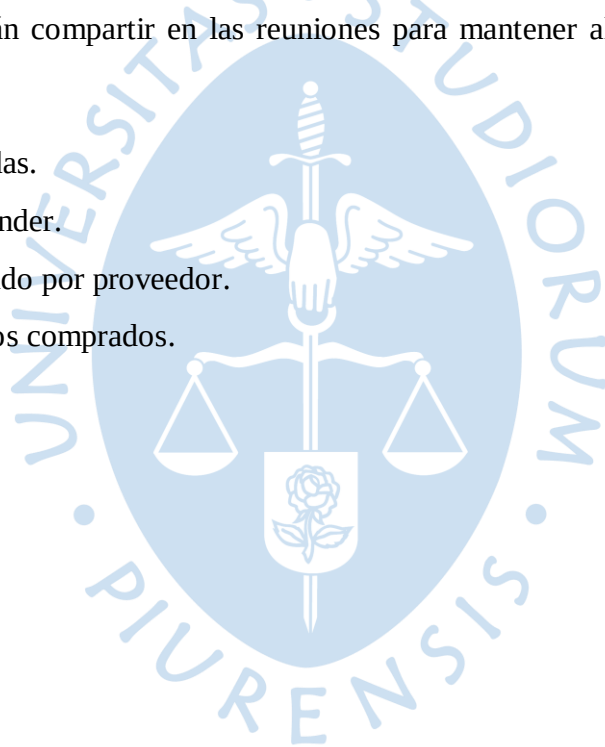
Es necesario que el área de logística realice encuestas y programar reuniones con el fin de recibir una retroalimentación sobre los bienes y servicios recibidos.

Otro aspecto importante lo constituye, la capacitación del personal con el fin de tener trabajadores preparados para realizar sus funciones de manera eficiente.

Por otro lado, es necesario definir una política de gestión de proveedores con el propósito de mantener una buena relación con los mismos. Cuidando siempre que se cumpla las expectativas del cliente interno.

Así mismo, es necesario establecer indicadores de desempeño entre el personal del área, los mismos que se deberán compartir en las reuniones para mantener al tanto de los avances y dificultades:

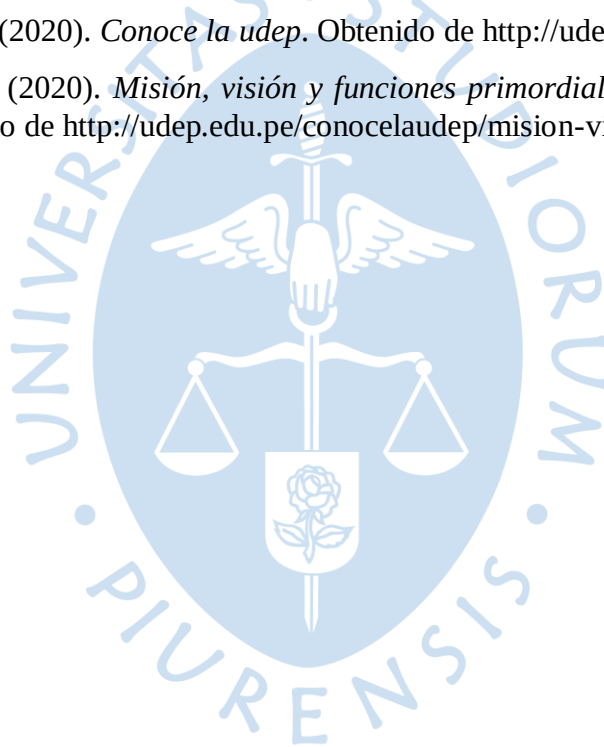
- Solicitudes atendidas.
- Solicitudes por atender.
- Monto desembolsado por proveedor.
- Principales artículos comprados.





Referencias bibliográficas

- AméricaEconomía Intelligence. (17 de Octubre de 2019). *Conozca los resultados de Ranking de las Mejores Universidades de Perú 2019*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/conozca-los-resultados-de-ranking-de-las-mejores-universidades-de-peru-2019>
- Bravo, J. (2017). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Escudero, M. (2014). *Gestión de compras*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Hernández, C. (2015). *MF1004_3: Gestión de proveedores*. España: Elearning S.L.
- Iglesias, A. (2016). *Distribución y logística*. Madrid: ESIC Editorial.
- Universidad de Piura. (Abril de 2019). *Memoria Anual 2018*. Recuperado de <http://udep.edu.pe/memorias/MemoriaAnual2018.pdf>
- Universidad de Piura. (2020). *Conoce la udep*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/conocelaudep/>
- Universidad de Piura. (2020). *Misión, visión y funciones primordiales de la Universidad de Piura*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/conocelaudep/mision-vision/>



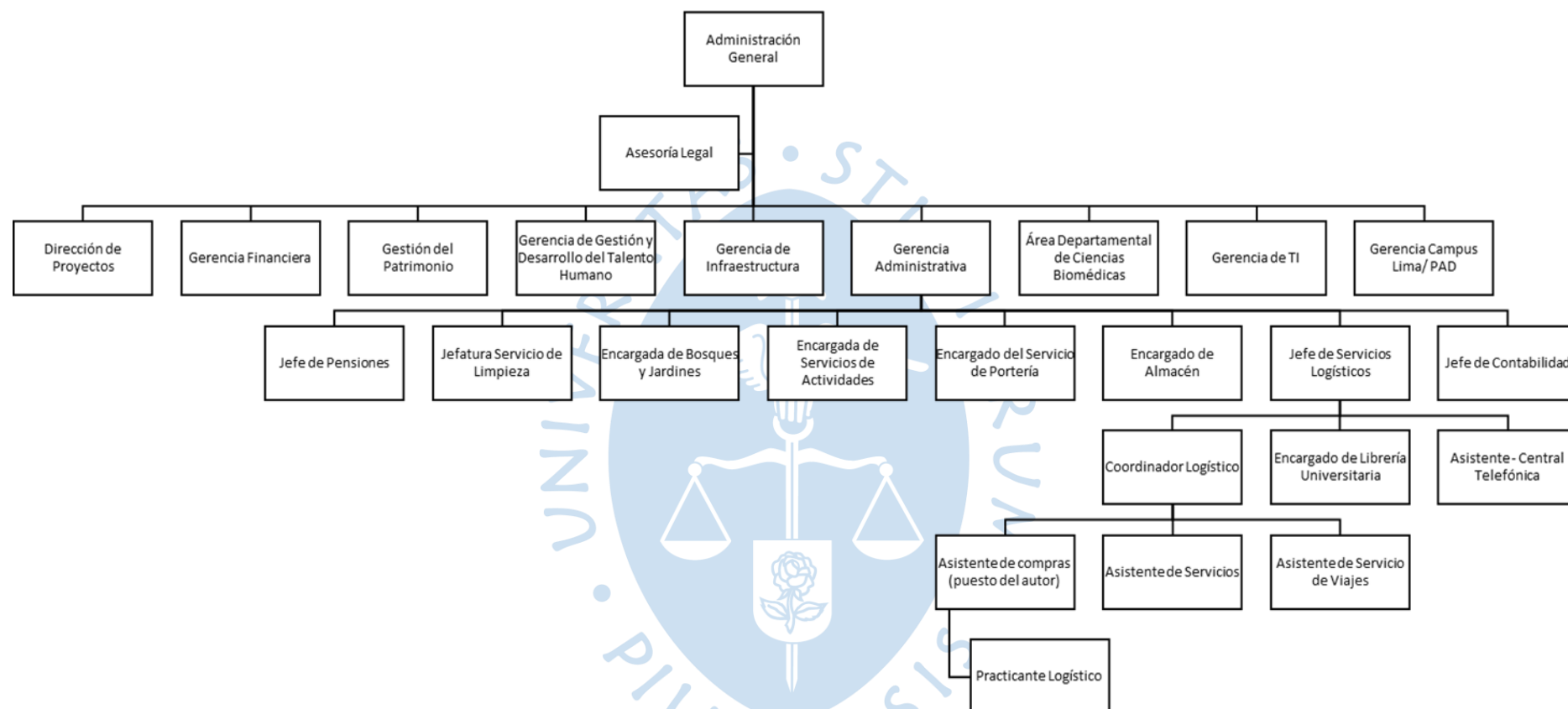


Apéndices





Apéndice A. Organigrama administración general



Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de Universidad de Piura.

Apéndice B. Tendencia de las órdenes de compra emitidas

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes de compras atendidas	59	54	20	2	2	14
Solicitudes de compras pendientes	0	1	11	1	0	0
Órdenes de compras emitidas (S/)	44	40	30	3	7	20
Órdenes de compras emitidas (US\$)	11	11	4	1	0	1

Fuente: Elaboración propia.



Apéndice C. Hoja de cálculo de Microsoft Excel para el seguimiento de compras

REGISTRO DE ORDENES DE COMPRAS							
ORDEN	PROVEEDOR	F. EMITIDA	MONEDA	MONTO	F. RECEPCIÓN	DURACIÓN (DÍAS)	ESTADO
REGISTRO		BUSCAR		LIMPIAR			
ORDEN	PROVEEDOR	F. EMITIDA	MONEDA	MONTO	F. RECEPCIÓN	DURACIÓN (DÍAS)	ESTADO
OCL 12581	AGRONEGOCIOS B&K S.A.C.	02/01/2020	US\$	759.33	06/01/2020	4	ATENDIDA
OCL 19587	VELBEN S.A.C.	06/01/2020	S/.	2655.00	20/01/2020	14	ATENDIDA
OCL 19621	PT MARKET S.R.L.	15/01/2020	S/.	5795.08	05/02/2020	21	ATENDIDA
OCL 19586	GRIMA S.R.L.	22/01/2020	S/.	949.55	23/01/2020	1	ATENDIDA
OCL 19599	PERU MEDIA SECURITY S.A.C.	13/01/2020	US\$	93.22	15/01/2020	2	ATENDIDA
OCL 19588	HOMECENTERS PERUANOS S.A.	07/01/2020	S/.	56.92	14/01/2020	7	ATENDIDA
OCL 19628	GRIMA S.R.L.	20/01/2020	S/.	41.63	05/02/2020	16	ATENDIDA
OCL 19601	RED HARDWARE S.R.L.	10/01/2020	S/.	235.00	13/01/2020	3	ATENDIDA
OCL 19608	GRIMA S.R.L.	14/01/2020	S/.	3772.05	21/01/2020	7	ATENDIDA
OCL 19600	PRAMAT SOLUCIONES CORPORATIVAS EIRL	10/01/2020	S/.	92.32	14/01/2020	4	ATENDIDA
OCL 19605	GRIMA S.R.L.	13/01/2020	S/.	299.06	16/01/2020	3	ATENDIDA
OCL 19612	TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A.	15/01/2020	S/.	59.90	15/01/2020	0	ATENDIDA
OCL 19609	TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A.	14/01/2020	S/.	59.50	15/01/2020	1	ATENDIDA
OCL 19630	PC PLANET NORTE EIRL	21/01/2020	S/.	270.00	27/01/2020	6	ATENDIDA
OCL 19607	PROMOTORES ELECTRICOS S A	14/01/2020	S/.	2884.10	16/01/2020	2	ATENDIDA
OCL 19636	JAPAN COMPUTER SERVICE S.R.L.	22/01/2020	US\$	348.48	01/07/2020	161	ATENDIDA

Fuente: Elaboración propia.



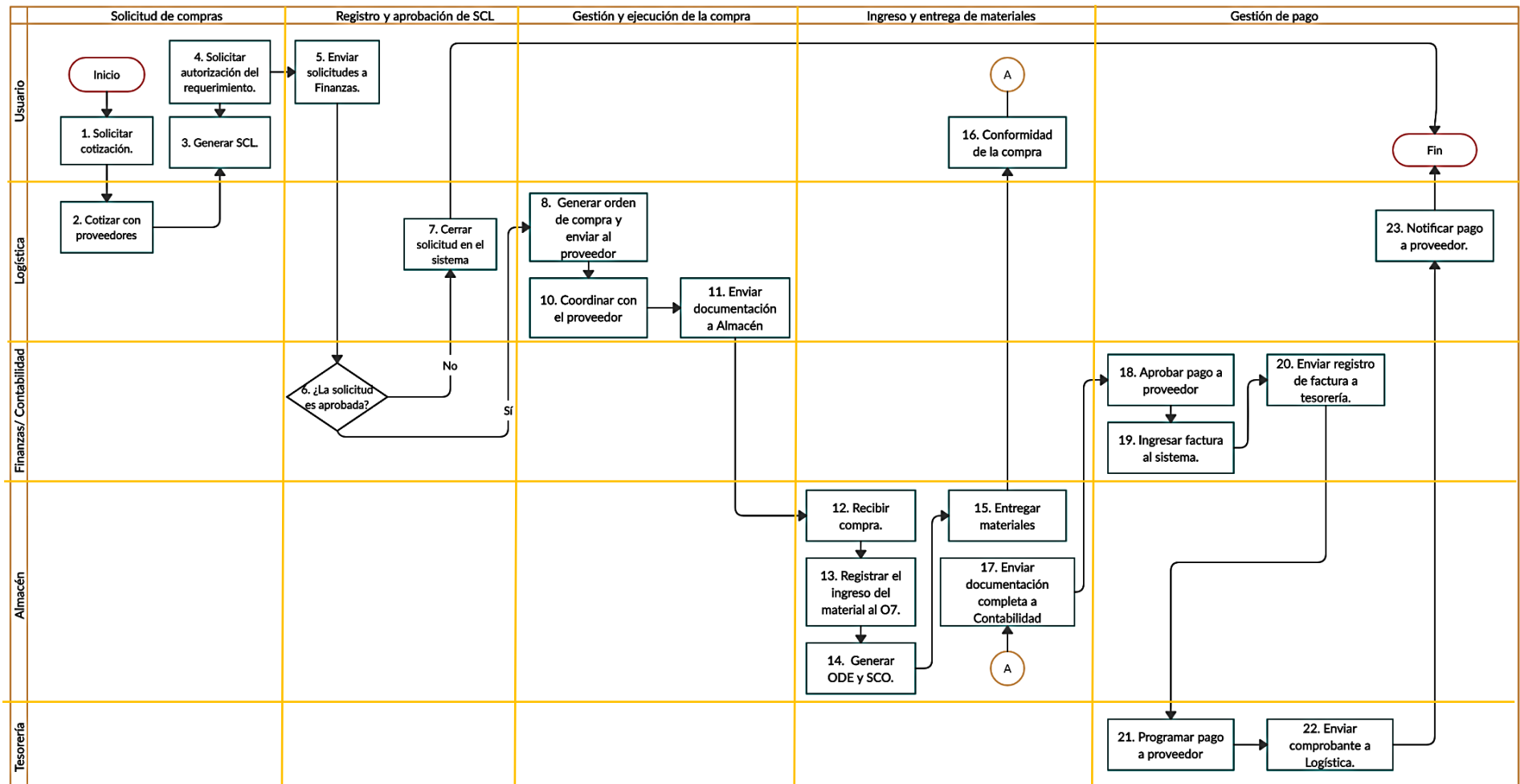


Anexos





Anexo 1. Flujoograma



Fuente: Area de Servicios logísticos - Universidad de Piura

Anexo 2: Curriculum vitae del autor

I. Datos personales

Jose Antonio Cortez Carrillo.

Celular: 966 961 450.

Email: josecortez2407@gmail.com

Fecha de nacimiento: 24 de julio de 1995.

Dirección: Urb. Los Jardines de AVIFAP H – 6. Piura

II. Perfil profesional

Persona seria y responsable, con interés en trabajar y adquirir experiencia. Poseo facilidad de adaptación y capacidad de trabajar en equipo, en condiciones de alta presión, con iniciativa para resolver problemas eficientemente.

III. Experiencia laboral

a. Asistente de compras

Empresa: Universidad de Piura

Periodo: agosto 2019 – Actualidad

Funciones:

- Recibir, revisar y atender las solicitudes de compra enviadas por los diversos centros.
- Seleccionar proveedores, y generar relaciones con los mismos.
- Analizar las cotizaciones recibidas, determinando aquella que represente una mejor alternativa en cuanto a calidad, cantidad y precio.
- Atención de los requerimientos de compras de importación, monitoreados por el jefe inmediato.
- Monitorear y registrar la conformidad del cliente interno por el bien recibido.

b. Auxiliar administrativo

Empresa: Estación de Servicios San José

Periodo: junio 2019 – agosto 2019

Funciones:

- Registrar y enviar los reportes de ventas diarias (crédito y al contado) al personal administrativo encargado de consolidar todas las ventas.
- Clasificar y revisar los documentos emitidos por el sistema (vales de crédito, facturas, boletas y notas de despacho) que serán ingresados al sistema.
- Archivar documentos (vales de crédito, nota de despacho, facturas).
- Manejar caja chica.

c. Auxiliar administrativo

Empresa: Universidad de Piura

Periodo: mayo 2018 – mayo 2019

Funciones:

- Ingresar solicitudes de compras de bienes y servicios mediante el ERP O7 Solution y realizar el posterior seguimiento de los pedidos hasta su aprobación.
- Coordinar y procesar el pago de todos los proveedores. Gestionar el abastecimiento de materiales para la ejecución de los servicios ofrecidos en Piura, Chiclayo y Trujillo.
- Organizar y mantener la relación de desembolsos debidamente actualizada.
- Organizar y supervisar el desarrollo de los diversos servicios ofrecidos.
- Atender y solucionar los requerimientos del cliente externo.

IV. Estudios superiores

Administración de Empresas - Universidad de Piura

Periodo: 2013 – 2017

V. Seminarios, conferencias y talleres

- Método Harvard de Negociación –Instituto Europeo de Posgrado (2020).
- Marketing Digital –Fundación Telefónica (2020).
- Programa Ferreycorp para el Desarrollo Profesional (2017).
- Seminario: Competencias en la Gestión de la PYME (2017).
- Congreso Internacional del Talento humano (2016).
- Sé Dueño de tus Emociones y del Manejo Efectivo del Tiempo –Ítaca (2015).
- I Seminario Anual de Liderazgo y Empleabilidad (2015).
- Talleres: “Competencia directivas” y “Gestión del Tiempo” (2015).
- Certificado Preliminary English test (PET) –Universidad de Cambridge (2011).

VI. Referencias

a. Alejandra Burgos Luna

Celular: 943 455 770

b. Priscilla Zapata Rodrich

Celular: 949 485 399

c. Sergio Eduardo Palacios Celi

Celular: 954 112 713

d. Rafael Antonio Valera Moreno

Celular: 969 829 226