UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Implementación de un sistema para la optimización de una base de datos en el área de proyectos en los procesos de postulación a las licitaciones en una empresa de seguridad electrónica

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

Thirsa Edith Rosales Jimenez

Revisor(es):
Mgtr. Ana Lucía Martínez Azcárate

Piura, diciembre de 2021

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Dedicado a la memoria de mi abuelita Luz y mi tía Anita quienes siempre me impulsaron a cumplir mis sueños.

A la memoria de Jessica Lachira Saucedo, una de mis grandes amigas, sé que estará feliz por este gran paso.

A mis padres, mi soporte para culminar mis estudios.

A Dany, mi hermanita, la persona que siempre me impulsa a ser mejor.

A mis primas hermanas Leydi y Kory, quienes fueron mi ejemplo para cumplir mis metas profesionales.

A mis amigos que siempre estuvieron conmigo apoyándome en las buenas y las malas.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Agradecimientos

A Dios por todo.

A mi revisora por sus invaluables consejos.

A la Universidad de Piura, mi alma máter.

A mis padres por su apoyo constante.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Resumen

El siguiente informe muestra la necesidad de implementar un procedimiento de organización, que permita ordenar y reestructurar de manera eficiente las actividades que forman parte de la gestión documentaria para concursar en las licitaciones de las empresas públicas y privadas.

Para implementar el procedimiento de organización para la gestión documentaria, primero se identificó el problema existente, se procedió a analizar el flujo del proceso del área de proyectos ubicado en la sede principal de la entidad, reduciendo así el tiempo en los procesos permitiendo ofrecer una estructura ordenada y secuencial de las actividades y funciones del personal.

Se utilizaron términos teóricos relacionados a la administración, la organización y recursos de la empresa, lo cual permitió obtener información valiosa para la mejora del proceso de la entidad, además se añadió la importancia de contar con información de calidad, concreta y estratégica necesaria para la toma de decisiones.

Los procedimientos de la organización deben ser revisados constantemente y adaptados al contexto.

La información se reunió realizando una base de datos de experiencias de los últimos ocho años, del mismo modo se organizaron documentos elementales para el funcionamiento de la empresa, de proveedores principales y el personal presupuestado para participar en las licitaciones.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Tabla de contenido

Introducción **15**

Capítulo 1 Aspectos generales **17**

1.1 Descripción de la empresa 17

1.1.1 Ubicación 17

1.1.2 Actividad 17

1.1.3 Misión, visión de la empresa 17

1.1.4 Organigrama 17

1.2 Descripción general de experiencia profesional 19

1.2.1 Actividad profesional desempeñada 19

1.2.2 Propósito del puesto 21

1.2.3 Producto o proceso que es objeto de informe 22

1.2.4 Resultados concretos logrados 23

Capitulo 2 Fundamentación **25**

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional 25

2.1.1 Organización como función o proceso 25

2.1.2 Recursos de las empresas 26

2.1.3 La información como recurso 26

2.1.4 Gestión de la información 27

2.1.5 El proceso de la información 27

2.1.6 Racionalidad limitada 28

2.1.7 Trazabilidad documentaria 28

2.1.8 Digitalización 29

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos 29

Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias **33**

3.1 Aportes 33

3.2 Desarrollo de experiencias 34

Conclusiones **37**

Recomendaciones **39**

Lista de referencias **41**

Notas al pie de página **43**

Apéndices **45**

Apéndice A. Proceso de elaboración de propuestas hasta su ejecución 47

Apéndice B. Flujograma del proceso de actividades para concursar en licitaciones públicas 48

Apéndice C. Propuesta de mejora de la organización de la información de la empresa en el servidor 49

Lista de tablas

Tabla 1. Funciones laborales 19

Tabla 2. Problema principal y sus consecuencias 33

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama institucional.....18

Figura 2. Propuesta de organigrama conteniendo las funciones actualizadas al año 2021 18

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional, tiene como objetivo la optimización de la base de datos para el manejo de información en una empresa de seguridad electrónica, el cual permitió la organización de la información en el proceso administrativo en el área de proyectos.

El estudio presentado se ha distribuido en tres capítulos: en el primer capítulo se da a conocer los aspectos generales de la empresa, ubicación geográfica, en la actividad en el rubro, misión, visión y organigrama.

Luego la investigadora explica de manera general su experiencia profesional y sus funciones que desempeña dentro de la organización. Continúa con la descripción del objeto del informe definiendo también la problemática, acciones y sus resultados logrados.

En el segundo capítulo, la fundamentación del trabajo se basa en la importancia de implementar un sistema de optimización de bases de datos para la reducción de tiempo en el proceso.

En el tercer capítulo, se expondrá los aportes y el desarrollo de experiencias más destacadas de la autora del trabajo lo que le permitió demostrar sus habilidades y conocimientos utilizando su criterio profesional obtenido de la Universidad de Piura. Y finalmente, tenemos las conclusiones, recomendaciones junto con los anexos.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 1. Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

La empresa inició labores en 1989 y a la fecha cuenta con más de 30 años de trayectoria. Ofreciendo servicios de seguridad con equipos de última tecnología a organizaciones públicas y privadas de todo el territorio nacional.

Por sus servicios de alta calidad y a la vanguardia, ha ganado grandes licitaciones para proyectos del Estado, así como, reconocimientos nacionales e internacionales, logrando posicionarse como una de las mejores en el sector.

1.1.1 *Ubicación*

La organización cuenta con dos sedes:

- La sede principal se sitúa en Miraflores, Lima. Integrando gerencia general y las áreas de proyectos y comercial.
- La sucursal se ubica en San Borja, Lima. Se constituye por las áreas de logística, técnica y administración.

El presente trabajo se ha realizado con base a la información obtenida en la sede principal, oficina en la cual la autora del presente informe desempeña sus actividades.

1.1.2 *Actividad*

La empresa ofrece servicios de seguridad electrónica, como la venta, alquiler, instalación y mantenimiento de equipos, así mismo a los sistemas de: video vigilancia, circuito cerrado y televisión, detección y extinción de incendios, detección de intrusión, cableado estructurado, integración de sistemas y acceso.

1.1.3 *Misión, visión de la empresa*

La organización objeto de estudio no ha definido la misión ni visión institucionales. Dado el motivo, en el presente trabajo se propone lo siguiente:

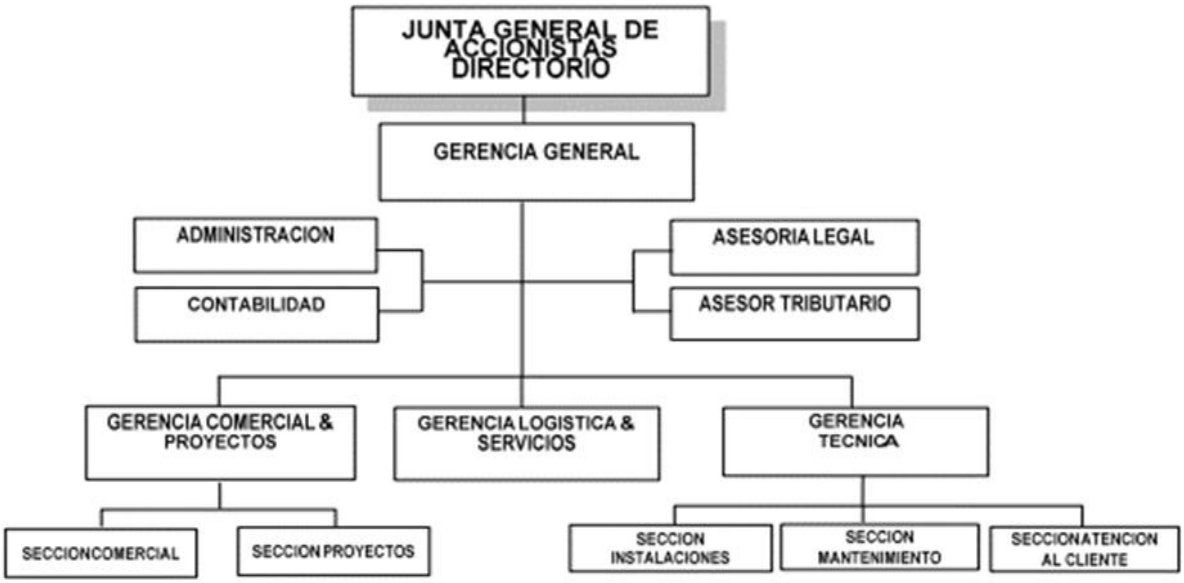
- **Misión**. Ofrecer soluciones de seguridad adaptándose a los requerimientos del cliente en función a su entorno, garantizando la continuidad operativa del negocio y estabilidad del valor de la propiedad, bajo un ambiente seguro.
- **Visión**. Liderar el sector de seguridad electrónica a nivel nacional, tanto sector público como privado.

1.1.4 *Organigrama*

A continuación, se muestra la estructura organizacional anterior a la pandemia en la Figura 1:

Figura 1

Organigrama institucional



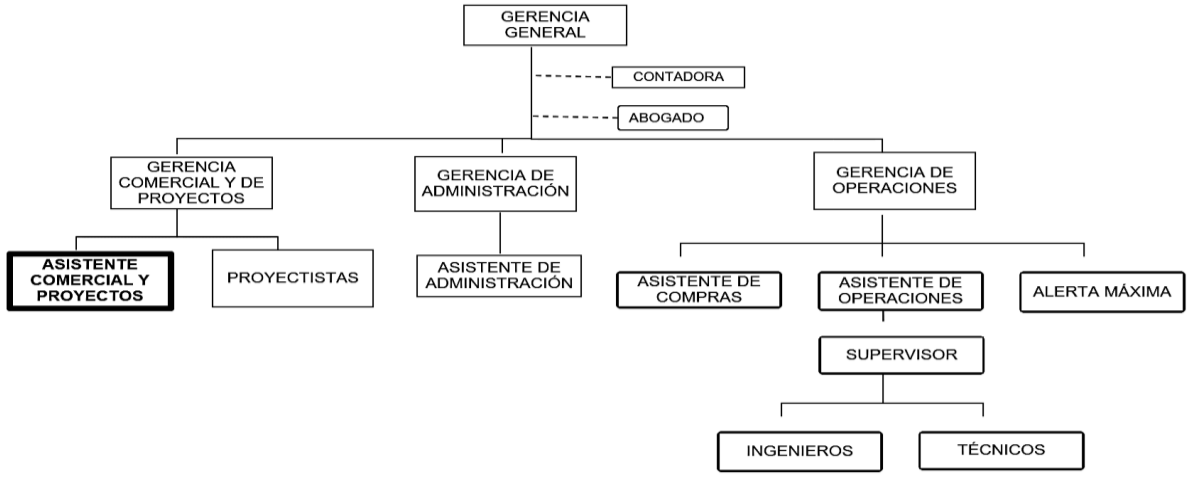
Nota. Documento interno de la empresa del sector de seguridad electrónica (2019)

Durante la pandemia se realizaron despidos, sin embargo, estos no se ven reflejados en el organigrama. Teniendo en cuenta lo mencionado, en este informe se propone una estructura descriptiva con las funciones actuales.

La Figura 2 contiene la propuesta del organigrama, que describe la estructura interna de la organización, se destaca el puesto donde se desempeñan las funciones.

Figura 2

Propuesta de organigrama conteniendo las funciones actualizadas al año 2021



Nota. Elaboración propia

1.2 Descripción general de experiencia profesional

La autora de este informe comenzó su experiencia laboral el 2017 en Piura, en la empresa familiar Jeron Store E.I.R.L. Dedicada a la importación y comercialización directa de productos infantiles. Durante el ejercicio de las funciones se realizaron labores de asistente administrativo encargado de: gestión de la documentación para el inicio de actividades, manejo del Kardex con los artículos importados, venta por redes sociales y soporte al community manager.

De julio de 2018 a febrero de 2019, se incorporó al Grupo Kamasa S.A, en la ciudad de Lima. Pertenece al rubro de importación y comercialización de maquinarias y herramientas de construcción. Aquí se desempeñó como asistente comercial, desarrollando actividades tales como: venta por volumen para la zona sur del país, manejo de base de datos y recuperación de clientes perdidos, cotización para venta directa a retail con Sodimac, Promart, Maestro; elaboración de boletas y facturas, apoyo en elaboración y migración de las bases de datos de herramientas y maquinarias al nuevo sistema implementado en la empresa, finalizando con el dictado de clases de Microsoft Excel al personal de contabilidad.

Finalmente, de agosto de 2020 a la actualidad se desempeña como asistente comercial y de proyectos en la empresa objeto de estudio, ejerciendo distintas labores tanto administrativas, comerciales y del área de proyectos. Las labores son las siguientes: gestión administrativa de licitaciones públicas y proyectos del sector privado, organización de las bases de datos para uso interno de la empresa, gestión de proveedores, análisis comercial y control documentario.

1.2.1 *Actividad profesional desempeñada*

Dentro de la organización, la investigadora realizó funciones administrativas, comerciales y de proyectos, las cuales se detallan a continuación en la Tabla 1.

Tabla 1

Funciones laborales

Áreas	Proyectos	Comercial	Administrativo
Funciones	**Propuesta para licitaciones**	**Presupuestos**	**Experiencia de postor**
	Elaboración de parte documentaria personal y experiencias.	Elaboración de presupuestos. Codificación de presupuestos. Seguimiento de obra hasta su culminación.	Registro en base de datos en el servidor. Registro actualizado en Nube.
	Seace y licitec.	**Registro de ventas**	**Codificar y elaborar cartas**
	Registro de nuevos concursos de Seace y Licitec. Actualización diaria de cuadro de licitaciones y valor referencial.	Registro diario y mensual. Reporte anual de ventas y análisis comercial. Gestión de documentos de ventas.	Cartas emitidas. Cartas recibidas. Registro de cargos.

Áreas	Proyectos	Comercial	Administrativo
		Gestión de proveedores.	
	Procesos menores a 8 UIT y sector privado.		**Gestión de logísticas, plan Covid.**
	Registro de nuevas cotizaciones. Actualización diaria de cotizaciones.		Control de insumos. Asignación de insumos. Registro de ordenes de servicios. Atención al cliente.
	Registro de estudio de mercado		

Nota. Elaboración propia

Funciones del área de proyectos fueron las siguientes:

a) Elaborar la documentación de la propuesta técnica[1] a los ingenieros proyectistas a través de la gestión de la documentación necesaria para concursar en el estado:
   - Redactar declaraciones juradas: datos del postor, precio de la oferta, plazo de entrega, cumplimiento de especificaciones técnicas, cumplir con el reglamento, personal propuesto.
   - Adjuntar y verificar que los documentos de acreditación estén actualizados: vigencia de poder, Registro Nacional de Proveedores (RNP), Pólizas de seguro, Seguro Complementario de Trabajo (SCTR), plan COVID – 19[2] y plan de trabajo.
   - Actualizar certificados de los proveedores que validen la destreza del personal trabajando en dicho campo.
   - Proponer información necesaria para el anexo de experiencia del postor[3] en la especialidad al que se postula, consta de la incorporación de contratos de años anteriores con sus respectivas actas de conformidad, órdenes de servicio, facturas y sustento de depósito.
   - Constituir la experiencia del personal clave: currículum vitae, certificaciones en la especialidad, constancia de título y colegiatura, certificado de trabajo actual.
b) Concretar la documentación y firma de contrato de las licitaciones ganadas, integrando información de operaciones, administración y proyectos:
   - Gestión de carta fianza, DNI del representante legal y declaraciones juradas (cuenta interbancaria para depósito, domicilio legal, datos del representante legal, contacto para facturación y reporte de averías), información del personal propuesto para la obra (certificados de estudios, título, colegiatura, especialidad, antecedentes penales y policiales).

- Incluir certificados actuales de Vigencia de poder, Ficha Ruc, Certificado de Operatividad del Ministerio de Transporte, RNP, SCTR, pólizas de seguro, plan COVID -19, actualizado.
- Adjuntar el detalle de los precios unitarios del precio ofertado, plan de trabajo, especificaciones técnicas de equipos (EETT) y planos.

c) Registro diario de nuevas licitaciones (ubicadas en Seace[4] o Licitec[5], del mismo modo con las cotizaciones menores a 8UIT y del sector privado.

d) Registro de estudio de mercado.

Funciones del área comercial fueron las siguientes:

a) Actualizar el reporte del registro de ventas (presupuestos aprobados) mensuales y anuales y analizar el avance según las métricas.

b) Elaboración de cotizaciones con los clientes.

c) Seguimiento de la ejecución de obra, solución de inconvenientes, así como entrega de facturas y hojas de aceptación de servicios (H.A.S[6].).

d) Cotizar servicios menores a 8 UIT para entidades públicas y privadas.

e) Gestión de proveedores.

f) Registro de codificación de presupuestos menores a 8UIT del sector público y privado.

Funciones del área de administración fueron las siguientes:

a) Elaborar bases de datos: experiencia, recursos humanos y proveedores.

b) Comunicación de presupuestos aprobados y licitaciones o concursos consentidos[7] a las áreas de operaciones y administración, según estructura y detalle del servicio a realizar.

c) Registro de órdenes de servicio (O.S[8]).

d) Registro de cartas y notificaciones enviadas a la sede de Miraflores y envío a la sede de San Borja.

e) Elaboración de cartas enviadas a entidades públicas.

f) Registro de codificación de cartas.

g) Llevar a cabo la ejecución del protocolo de plan COVID - 19, tanto en la verificación del aseo de los espacios, como la provisión de materiales y equipos de limpieza y desinfección al personal de oficina.

h) Atención al cliente

1.2.2 *Propósito del puesto*

a) Objetivo:

- Mantener el correcto funcionamiento administrativo en la sede de Miraflores.
- Lograr mayor cantidad de licitaciones ganadas.
- Conservar la adecuada comunicación interna y externa de la empresa.

b) Retos

- Reducir el tiempo de entrega de documentación para concursar en licitaciones.
- Digitalizar y codificar gran cantidad de documentos.
- Evitar la pérdida de documentación en el proceso.
- Reducir errores en la documentación para la firma de contratos de licitaciones.
- Facilitar el acceso de la información.

1.2.3 *Producto o proceso que es objeto de informe*

Implementación de un sistema para la optimización de una base de datos, que permita reducir el tiempo de entrega en el área comercial y de proyectos, en los procesos de postulación a las licitaciones públicas y privadas, en una empresa de seguridad electrónica.

1.2.3.1 Definición de la problemática. Durante el periodo del 2017 al 2020, la organización no contaba con una base de datos actualizada, ni digitalizada, ni organizada; esto llevaba a la encargada de la gestión documentaria a buscar en los almacenes de la otra sede (ubicada en San Borja), en algunos casos se encontraba la información, pero no se digitalizaba al servidor[9] ni a la nube[10].

La persona responsable de regresar los documentos al almacén ubicado en San Borja, en varias ocasiones no retornaba los archivos, es así como se seguían perdiendo los documentos desencadenando repetidas veces la pérdida de información relevante, tiempo y recursos, generando así una bola nieve.

El flujo de este proceso poco a poco aumentó la pérdida de concursos de licitaciones en la empresa, por la ausencia de la documentación solicitada, evidenciándose en el estado de resultados mostrando una caída en los ingresos.

El jefe directo no supervisa, ni revisa la entrega de la tarea diarias, por lo tanto, la asistente no tiene una referencia ni reflexión crítica por parte de su superior sobre el proceso de gestión documentaria, y la reducción de tiempos en la entrega. A esta situación se le suma la despreocupación del gerente general y el de proyectos sobre esta parte del proceso administrativo.

La asistente estaba imposibilitada de hacer trabajo remoto debido a que tiene que estar de manera presencia, porque continuamente se necesita la ir a los almacenes para buscar y validar los documentos. Así mismo el servidor solo estaba instalado con las computadoras de escritorio en la empresa.

De esta manera, al ingresar a la empresa, la autora del informe, encontró en su mayoría desorganización en la información, tanto en oficina, como en el servido[10] y en las funciones establecidas.

Cuando se le asignó la función de organizar la información necesaria para la documentación a presentar en las propuestas técnica y económica, previamente ya había propuesto una estructura para

la nueva organización del servidor y la base de datos, sin embargo, quién tiene mayor acceso y uso al servidor se negó porque ya se había acostumbrado a la supuesta organización de información y en consecuencia se estancó la propuesta para la optimización de los tiempos.

Posteriormente se propuso una estructura para organizar el archivo de experiencias (historial de las licitaciones ya ganadas por la empresa en los últimos ocho años) a través del programa Microsoft Excel, utilizando tablas dinámicas, al cual el gerente general evaluó por semanas y lo descartó debido a que él no cuenta con mayores conocimientos en el programa.

En consecuencia, el directivo o gerente general elaboró a su criterio una planilla de Microsoft Excel que contenía la organización de los archivos de experiencias, proveedores, recursos humanos en documentos de Microsoft Excel, los cuales se han ido modificando con el apoyo del gerente de proyectos, quien sí entendía la mejora de la organización de las experiencias.

Se aceptó la modificación según cómo lo pedían los anexos para concursar, estableciéndose así una estructura para trabajar las bases de datos en adelante.

Sin embargo, se estableció que después de realizar la base de datos, se ubicó al lado de cada ítem el enlace del archivo a encontrar en la nube. Esto se vuelve más retador debido a que la información y ubicación de los archivos no está estructurada en el servidor.

Agregando a lo anterior, parte de los archivos estaban en el área de administración y no en el área de proyectos, lo cual implicaba más tiempo para coordinar, pues ambas áreas se encuentran en locaciones distintas y con responsabilidades diferentes.

1.2.3.2 Acciones. Según los desafíos que implican la correcta organización de la información, quien redacta, elaboró la base de datos en distintos archivos, de tal manera que se estructuró en los criterios de: experiencias, recursos humanos, proveedores y certificados de operatividad de la empresa

Para la propuesta en marcha se ejecutaron reuniones con el gerente de proyectos, quién tenía mayor conocimiento de la ubicación de archivos e información clave para completar la base de datos y la nube.

En el lapso de un mes se reunía el área, a evaluar la correcta ejecución de la base de datos, se encontró que los archivos estaban incompletos y se elaboró un reporte de faltante de archivos para solicitarlos al área administrativa.

1.2.4 *Resultados concretos logrados*

Implementación de un sistema para la optimización de una base de datos, que permita reducir el tiempo de entrega en el área de proyectos, en los procesos de postulación a las licitaciones públicas y privadas en una empresa de seguridad electrónica.

Efectos logrados a partir de la elaboración de la base de datos y la ubicación de los archivos respectivos:

- Financieros: Se ganaron concursos de entidades públicas y privadas incrementado un 40% sus ingresos, restableciendo a la empresa económicamente después de la cuarentena del 2020.
- Formación: se realizó la correcta inducción a los nuevos proyectistas detallando sus funciones como la ubicación de la información a trabajar para agilizar su desempeño.
- Organización y buen funcionamiento de la sede: el usuario que tenga acceso a la información podrá encontrar fácilmente la información que se le solicita.

Capítulo 2. Fundamentación

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

Por sus servicios de alta calidad y a la vanguardia, ha ganado grandes licitaciones para proyectos del Estado, así como, reconocimientos nacionales e internacionales, logrando posicionarse como una de las mejores en el sector.

Para una empresa es sumamente importante mantener toda la información organizada, contando con una estructura que lleve a la optimización de los recursos para lograr el cumplimiento de los objetivos a mediano y largo plazo. Teniendo en cuenta lo anterior, en los siguientes párrafos se presentarán conceptos clave para esta investigación.

Según Daft (2011, p. 6-7) la administración, implica la coordinación y supervisión de las funciones de los demás, siendo llevadas de forma eficiente y eficaz, las cuales van con los objetivos y metas.

Agregado a lo anterior el autor menciona que existen cuatro etapas del proceso administrativo:

- Planificación, definición de los objetivos y estrategias, desarrollando propósitos para coordinar e integrar actividades.
- Organización, determinar y estructurar las tareas del personal y los niveles de mando y la toma de decisiones.
- Dirección, el líder motiva a sus subordinados para la resolución de conflictos, definen el canal de comunicación más efectivo y tratan problemas del comportamiento humano en la empresa.
- Control, evalúa si se cumplen los planes y objetivos; el seguimiento, comparación y corrección son las funciones principales del proceso.

2.1.1 *Organización como función o proceso*

Para efectos de este trabajo, el informe se centrará en la organización como función, a continuación, se muestra el desarrollo de este concepto.

Hernández (2011), manifiesta que el proceso de organización, es una fase donde se desarrollan las técnicas administrativas para la estructura de las entidades o empresas, estableciendo las funciones de las áreas, departamentos y puestos, definiendo a la autoridad que estará a cargo sobre la toma de decisiones y las tareas de las personas según cada área, asimismo como los diferentes tipos de comunicación y desarrollo de información para trabajar en equipo con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.

La Organización, es la función administrativa que consiste en: el diseño de la estructura, el flujo del proceso total, procesos individuales de las áreas, funciones y tareas del personal, así mismo como los grupos de mando por línea jerárquica, para lograr el objetivo en común.

Por consiguiente, la función de la organización, ha sido una de las bases para el desarrollo del presente informe, por ende, la información es un recurso más valioso, considerado en algunos casos como un activo, pues es la fuente del conocimiento que otorga un bien a quien lo posee, convirtiéndose en un recurso de crecimiento y desarrollo para las personas y las empresas.

2.1.2 *Recursos de las empresas*

Machuca, A.R. (2009. p.81-82). define que administrar "es conseguir que las tareas se ejecuten de la mejor manera posible, utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos".

Estos recursos empresariales, ella los clasifica en:

a) Físicos o materiales, prestar servicios o producir bienes.
b) Financieros, la liquidez de la empresa para adquirir otros recursos.
c) Humanos, personas que participan y permanecen en la empresa.
d) Mercadólogos, actividades de investigación y análisis de mercado, publicidad, promoción, distribución, organización de ventas.
e) Administrativos, medios aplicados en planeación, organización, dirección y ejecución; también los procesos de toma de decisiones, distribución de información. esquema de integración y coordinación.

Al encontrar que la distribución de información pertenece a los recursos administrativos, los cuales son importantes para alcanzar los objetivos de la empresa, se procedió a profundizar en dicho recurso, debido a que es un concepto primordial en el análisis del trabajo.

2.1.3 *La información como recurso*

Hodge, Anthony y Gales. (2007, p. 308) en el libro Teoría de la organización un enfoque teórico. Menciona que una de las materias primas de la empresa es la información, la cual nutre el flujo del proceso de la empresa y orienta a la correcta toma de decisiones.

Agregado a lo anterior, se muestra a continuación las características principales de la información para que sea valiosa:

a) Relevancia: Guarda mayor valor si tiene mayor relevancia para la tecnología central de la empresa. Se define qué información es importante y para quién lo es.
b) Calidad: A mayor exactitud de la información, mayor calidad. Puesto que ofrece mayor seguridad a los directivos para tomar decisiones. Además, debe transmitir un gran significado, que sea concreto, preciso y específico.
c) Cantidad: Se requiere suficiente información para tomar una decisión informada, sin embargo, no debe ser sobrecargada, ya que existe cierto grado de incertidumbre.
d) Temporalidad: La información es histórica, los datos pueden ser recogidos del estilo de compra del consumidor, facturación, ventas, activos entre otros. y son más útiles cuando más recientes son.

Estos datos son usados en proyecciones de ventas a futuro, análisis de clientes y proveedores, o para cambiar el estilo de trabajo, qué sector o producto es rentable.

e) Accesibilidad: Debe estar disponible y ser fácil de conseguir, de preferencia a bajo costo, es más accesible.

f) Valor simbólico de la información: Tener acceso o recibir información a ciertos cargos le confiere un estatus o prestigio dentro de la empresa.

García (2015) explica que la información es un recurso indispensable en la toma de decisiones, además se usa como estrategia para dar solución a situaciones críticas.

La información debe ser de calidad, concreta, mantenerse actualizada y accesible para los directivos y sus colaboradores. Basado en este concepto el presente informe ha usado la información como parte del objeto de estudio.

2.1.4 *Gestión de la información*

Torres et al. (2017) en su artículo sobre la Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probables. Afirma que la gestión de la información, es clave para el mejoramiento de calidad y eficiencia de servicios por lo cual influye en la toma de decisiones y en la gestión del talento humano. Además, nombra cuatro puntos que facilitan el proceso: la estructura informacional actual, aprovechamiento de recursos humanos, acceso a herramientas y plataformas tecnológicas. Menciona que para la toma de decisiones sea crucial, es importante el adecuado uso de herramientas, plataformas tecnológicas y contando con un personal altamente capacitado en reconocer la información.

En base a lo mencionado anteriormente y a lo experimentado es necesario contar con una estructura de la información idónea y un personal capacitado para el manejo de herramientas de la organización, esto ayudará a la mejor gestión de la información logrando el cumplimiento de objetivos a mediano, largo plazo y toma de decisiones.

Las autoras Bustelo y Amarilla, (2001). Adicionan que “la gestión de la información, es el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida, o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades”.

Según lo mencionado a lo anterior, La base de dicho concepto se posiciona en la gestión de la documentación, refiriéndose a la información reflejada en documentos, además tiene tres tipos: interna, externa y pública.

2.1.5 *El proceso de la información*

Hodge, Anthony y Gales. (2007, p. 308) comentan el gran valor que tiene el proceso de la información en las empresas, asimismo, la revisión continua de su organización como proceso. Por

consiguiente, se mejoran sus atributos y costos asociados de la empresa.

Existen sistemas para gestionar la información, los cuales realizan el siguiente proceso:

a) Recoger: obtener información del interior y exterior de la empresa.
b) Comunicar: la información adecuada llegue a la persona o unidad correcta.
c) Analizar: equilibrar la necesidad de información con algún sesgo.
d) Aceptar: la información es aceptada cuando es útil.
e) Recuperar: es accesible.
f) Utilizar: almacenar información relevante y cuál no.

Parte del desarrollo del objeto de estudio, se basó en este proceso para poder ejecutar la organización de la información y así otorgar una base de datos precisa que ayude al cumplimiento de objetivos a futuro.

2.1.6 *Racionalidad limitada*

Se introduce el concepto de racionalidad limitada, para explicar alguno de los retos que tuvieron los directivos en la toma de decisiones.

En cuanto a esa definición, los autores Hodge, Anthony y Gales. (2007), en su investigación sobre Teoría de la organización. Un enfoque estratégico control y gobierno organizativo. Explican este término de racionalidad limitada por medio de un ejemplo: cuando los propietarios o directivos poseen una habilidad limitada para procesar la información. Esto es provocado porque sus subordinados no han podido usar adecuadamente la información disponible, debido a que se requiere mayor tiempo, conocimientos de cómo recoger y usar eficientemente la información.

Vinculado al concepto, al no haber un buen flujo de información desde los directivos hasta los cargos menores, ocasiona estancamiento y peligro de no tener acceso a cierto tipo de documentos importantes.

Los autores concluyen que una de las metas de la empresa al organizar, es establecer una herramienta que permita maximizar la información disponible, reducir al máximo su incertidumbre y el impacto de racionalidad limitada.

2.1.7 *Trazabilidad documentaria*

Vidal (2020) en su artículo Trazabilidad documental. Afirma que la trazabilidad muestra el rumbo, trayectoria y ubicación dentro del proceso de gestión empresarial, cuando existe un gran volumen de archivos y documentos involucrados entre sí, surge la necesidad de saber en qué momento se ha elaborado el documento, al llevar a cabo un control de forma lineal. Si se tiene gran cantidad de mano de obra, realizando similares o iguales tareas se necesita saber en qué momento se realiza la incidencia, presupuesto o factura, es decir, la trazabilidad ayuda a saber la referencia consecutiva de los documentos en un flujo de proceso, ayudando en una buena gestión del negocio.

Es el conjunto de procesos integrados que proporciona el historial de documentos, es decir permite identificar la ubicación y tener el control del procedo de gestión documentaria. Se trabaja con mayor eficiencia y seguridad evitando la pérdida de archivos, agilización de procesos y accesibilidad que requiere el registro de documentos.

2.1.8 *Digitalización*

Para Lampreabe (2008), en su trabajo de metodología de la digitalización de los documentos define que es un proceso tecnológico de los documentos en físico para convertirlos a una imagen digital. Teniendo un impacto simultáneo en cuatro ámbitos:

a) Proceso: adaptación de los procesos de tratamiento de papeles para adherir las tareas de digitalizar los documentos en físico.
b) Normativa: aplicación de pautas ya existentes para incorporar los procesos de digitalización.
c) Soporte técnico: se debe invertir en equipos necesarios en la organización, para el proceso de digitalización.
d) Cultura de la organización: se necesita comunicar a las áreas sobre la incorporación de la tarea de digitalización. Además de la creación de la función de digitalizar en cada puesto del trabajador responsable de la tarea en mención.

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Desde el inicio de sus actividades la investigadora observó que en el servidor la información estaba desorganizada, presentó una propuesta piloto a gerencia, quien optó por determinar que se iniciaría con la organización de una base de datos en Microsoft Excel con la experiencia de la empresa.

Las acciones a tener en cuenta para la investigación, se debe a la ejecución de un diagnóstico que se realizó tras la observación diaria sobre las consecuencias de mantener una desorganización de información:

- Reconocimiento de la información desorganizada en la sede principal, que contenía las áreas de administración, comercial y proyectos.
- Verificación problemas de horas de trabajo perdidas, por la búsqueda de información, llevando a sobretiempo laboral.
- Pérdida de algunos concursos por el envío de documentación incorrecta, o no tener certificaciones de la empresa y los currículums vitae de los trabajadores actualizados a disposición del personal.
- Ausencia de una base de datos de costos de suministros y principales materiales, lo cual llevaba a ofrecer precios elevados, algunas veces, por falta de tiempo para cotizar a proveedores.
- Deficiente Inducción al personal ingresante, que implicaba la desorientación al encontrar información relevante.
- Clientes insatisfechos por la demora en la entrega de cotizaciones pequeñas.

- Errores en la facturación por mal orden de la codificación de presupuestos.
- Impaciencia del directivo y gerente de proyectos por la demora de elaboración de documentos.
- Registro deficiente de información desactualizada de los últimos 4 años, esto incluye las licitaciones ganadas, el reporte anual de ventas, presupuestos y estudios de mercado.
- Falta de planificación anual de actividades y proyección de ventas, ocasionando desbalances económicos.
- Inexistente manual de funciones por cada puesto laboral en el área de trabajo, ocasionando la multifunción.

Se iniciaron las reuniones previas en las cuales se dio a conocer la información relevante, compartiendo las necesidades del área comercial y de proyectos, Se trataron los inconvenientes a causa de una deficiente organización, desde el año 2017 en que se dejó de supervisar y controlar el manejo de la información. En base a los problemas evidenciados se inició un plan de acción.

Se procedió a ordenar y organizar la estructura y flujo del proceso de gestión documentaria del área comercial y proyectos, estableciendo tiempos de entrega y a los responsables de cada parte del proceso, dejando claro los objetivos del área mencionada.

Durante un corto tiempo, con el gerente de proyectos se acordó organizar parte de la estructura de la información, se elaboraron planillas y macros en Microsoft Excel, se eliminó la información desfasada, se comprometió al área de administración a reunir los documentos necesarios para la actualización de la data, sin embargo, no se tuvo mayor compromiso en la práctica por parte del área administrativa.

Se usaron conceptos de organización como función, el proceso de la información, gestión de la información.

Parte del plan de acción fue analizar el flujo de ventas de los últimos 4 años y la frecuencia de compra de los clientes, tanto privados como públicos, del mismo modo se creó una plantilla de presupuestos aprobados en Microsoft Excel, la cual contiene el histórico de las ventas de la empresa que mediante una serie de fórmulas y filtros nos ayudan a entender mejor el avance de las ventas; toda esta información se resume en los gráficos estadísticos que reflejan el crecimiento mensual y anual en comparación de años anteriores. La finalidad fue llevar un mejor control y la proyección de metas para el crecimiento de la empresa teniendo como reto empresarial superar la facturación anual en comparación de años anteriores.

Las acciones tomadas facilitaron la base de datos de experiencias, pues al estar organizada la información de ventas por año, fue más fácil escoger los contratos y cotizaciones más relevantes de cada uno de los rubros.

En consecuencia, a esto se pudo completar la información de los últimos 8 años para la

implementación de suministro, mantenimiento correctivo y preventivo de equipos. Referente a cada uno de los sistemas de: video vigilancia, circuito cerrado y televisión (CCTV), audio y video, sistema contra incendios, alarmas contra robo, cableado estructurado y acceso. El acuerdo fue que la información se utilizaría para armar la base de datos según al procedimiento que solicita el SEACE, para certificar la experiencia del postor, teniendo en cuenta que se requiere certificar cada documento, como el contrato, el acta de conformidad, la factura sustento del depósito y cualquier documento que valide el servicio prestado.

Para organizar los documentos de cada uno de los ingenieros y técnicos que se utilizan para armar los expedientes de las diversas licitaciones. Se ordenó según el cargo que ocupan, teniendo en cuenta que todo el historial documentario tiene que estar certificado (currículo vitae, certificados de trabajo, capacitaciones, diplomas, entre otros).

Además, se clasificaron, los equipos por tipo de servicio y marca, en base a los rubros a los que se dedica la empresa. De igual manera se realizó con los proveedores que tenían certificación de nivel nacional e internacional

También se organizaron los nuevos concursos a participar en un registro de Microsoft Excel, clasificándolo por concursos activos, entrantes y a la espera de la buena pro[11], así también se ordenó la codificación de presupuestos menores a 8 UIT del sector privado, y del sector público, del mismo con los documentos recibidos y enviados a entidades públicas y privadas.

Por último, se organizaron los documentos que contienen las certificaciones de operatividad de la empresa, las pólizas, los seguros, documentos de presentación de empresa (la revista en la que sale premiada, su infraestructura y novedades tecnológicas).

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

Para abordar el presente apartado se presenta un cuadro resumen en Tabla 2 con el principal problema identificado, y las consecuencias que este generaba para la empresa objeto de estudio.

Tabla 2

Problema principal y sus consecuencias

Problema a analizar	Consecuencias
Operativo: Desorganización de información clave en la empresa	Manejo inadecuado de información
	Debilidad estructural
	Pérdida de horas de trabajo en búsqueda de la información correcta
	Duplicidad de información
	Menos ingresos por baja capacidad de presentar proyectos
	Duplicidad de funciones
	Falta de planificación anual de proyección de ventas y procesos a mejorar

Nota. Elaboración propia

La empresa en la que se desempeñaron las funciones, operaba bajo un ineficiente manejo y organización de la información, generando una mala gestión de tiempo. Dificultando el proceso de elaboración de proyectos, y como resultado una serie de problemas detallados anteriormente.

Tomando en cuenta los conocimientos obtenidos en administración y usando los conceptos mencionados en el marco teórico, la investigadora estuvo encargada de organizar uno de los recursos más importantes de la empresa, la información.

Debido al estado en el que se encontraba, se basó en el proceso de la organización de la información, de manera que, se decidió estructurar la organización de acuerdo a las necesidades del área. Por consiguiente, ayudaría en gran parte a la toma de decisiones para el beneficio de la empresa, reduciendo así la racionalidad limitada de los directivos.

Por ello se creó una carpeta en el servidor llamada propuesta de mejora del servidor de base datos, en el cual estarían los archivos más importantes de la empresa divididos en 12 subcarpetas: (1) Concursos Públicos. (2) Base de solicitudes. (3) Experiencias. (4) Proveedores. (5) Recursos Humanos. (6) Catálogos. (7) Base de Datos. (8) Certificaciones de la empresa. (9) Políticas de la empresa. (10) Presentación de la empresa. (11) Registro de Ventas. (12) Codificación de Cartas. Para mayor profundización, se describe el contenido de cada una de ellas, se muestra en el anexo 2.

Para finalizar, la gerencia pidió que la información también se suba a la nube con el fin de que todo el directivo tenga acceso y se mantengan actualizados para poder tomar decisiones mensuales.

Se muestran los indicadores del resultado de la organización de la información:

- Los nuevos proyectistas entendieron la ubicación y la forma de trabajar los proyectos más rápido.
- Los directivos organizan el flujo de proceso por áreas en sinergia organizacional, con el fin de optimizar las actividades y obtener resultados en corto tiempo.
- Los códigos de presupuestos son únicos debido a que se configuró el sistema para la no duplicidad.
- La búsqueda de información, la reunión de los documentos y su entrega se realiza en un tiempo corto.
- Se propuso un manual de funciones para cada puesto de trabajo.

3.2 Desarrollo de experiencias

Por sus servicios de alta calidad y a la vanguardia, ha ganado grandes licitaciones para proyectos del Estado, así como, reconocimientos nacionales e internacionales, logrando posicionarse como una de las mejores en el sector.

El último puesto de trabajo como asistente comercial y de proyectos, fue tomado en cuenta para la realización de este informe, se realizaron los diversos roles como administrativos, comerciales y de proyectos. Una de las tareas principales era apoyar en la documentación para concursar en licitaciones con el Estado, desde inicio hasta la firma de contrato.

El apoyo temporal del gerente de operaciones, tanto en conocimientos como en la parte técnica del desarrollo de las licitaciones, ayudaron a comprender de manera sencilla los procesos a realizar. Es así como se ganaron grandes y pequeños proyectos con el Estado.

Del mismo modo, cuando entraron los nuevos proyectistas, la investigadora pudo enseñarles el flujograma del proceso. Se procedió a la creación de un equipo de proyectos desde inicio de este año, logrando ganar concursos con el sector público y privado, cabe mencionar que la gestión documentaria estuvo a cargo de quien elabora el informe.

En el presente año, gerencia general asignó a la investigadora, la tarea de realizar una serie de planillas Microsoft Excel, con el objetivo de elaborar bases de datos que faciliten el trabajo en equipo. Al presentar la propuesta de mejora el directivo y gerente de proyectos, fueron reacios al cambio, porque el directivo no dominaba ni entendía la programación avanzada de Microsoft Excel. Sin embargo, con el paso del tiempo, la propuesta fue modificándose a un nivel básico de Microsoft Excel, las necesidades del área y del mercado en este caso a las contrataciones con el Estado.

Por consiguiente, se tomaron otras medidas, ordenar los archivos con una rotulación adecuada en carpetas en el servidor, logrando ordenar un 70% de la información por parte del área de proyectos. Toda la información, tanto archivos como base de datos en planillas Microsoft Excel, se subieron a la nube empresarial.

Para completar el 30% de los documentos faltantes de las bases de datos, se solicitó al área de

administración complementar los archivos faltantes en la nube, sin éxito alguno. Hasta el momento la administración sólo ha completado el 5% de lo solicitado.

Otra forma de contribuir es que el trabajo no solo quedó en realizar dichas bases de datos, sino también en organizar toda la información propiamente dicha, de todos los archivos que se tenía en la sede de Miraflores, como se detalló anteriormente.

Para realizar estas actividades en los últimos meses, la gerencia dio la orden a la autora que se dedicara a elaborar la base de datos de experiencias, asumiendo así un nuevo reto laboral de la digitalización de la base de datos. Esto generaba la sobrecarga laboral del área, porque en simultáneo la asistente se dedicaba a la actualización de la base de datos y las actividades diarias.

Fue satisfactorio culminar con el trabajo encomendado pues esto también ayudó al área de proyectos en los resultados mencionados anteriormente y a otras áreas.

Por otro lado, el gerente de administración propuso que las áreas de la empresa debían trabajar en sinergia para reducir tiempo de trabajo, optimizando procesos, incrementando márgenes, por ello empezó con reuniones de gerentes semanalmente para ver los resultados concretos, metas trazadas y planificación de la semana.

Los principales retos para desempeñarse en el cargo fueron:

- El manejo de las contrataciones con el estado y el buen uso de sus plataformas (SEACE y LICITEC), y la documentación a presentar, significaron un desafío. Si bien es cierto llevó inducción, ésta fue muy superficial, pues debía aprender en poco tiempo el significado de los términos y procesos, entre otros.
- Mantener la correcta redacción y formato solicitado por los clientes, para evitar errores que descalifiquen la participación de la empresa en determinados concursos. Del mismo modo, en la elaboración de información mecánica o documentación para realizar presupuestos menores a 8 UIT.
- Encontrar la información en el servidor central el cual estaba desorganizado, por ese motivo dificultaba la ubicación de la información clave para trabajar.
- Asistir al mismo tiempo al gerente general y al gerente de proyectos, pues solicitaban tareas urgentes e importantes al mismo tiempo, por lo que se resolvía usando criterios como el tiempo de ejecución de lo asignado.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Conclusiones

Primero. Se concluyó que en el proceso de gestión documentaria no había plazos de entrega ni revisión de reportes cada cierto tiempo por parte del jefe inmediato, esto implicó crear un procedimiento idóneo que permitió establecer una estructura ordenada y secuencial, del flujo de la organización estableciendo responsables de cada parte del proceso y tiempos de entrega.

Segundo. La información es uno de los recursos más importantes para la empresa, pues ayuda a la retroalimentación del personal, al desarrollo de tareas diarias y a la evaluación de la eficiencia de los procesos y la efectividad de los objetivos logrados. Es primordial mantener la información organizada para reducir procesos, evitar mermas de tiempo, mejorar la calidad del trabajo, aumentar la efectividad laboral, esto ayuda a mantener los objetivos en marcha y poder cumplirlos para beneficio de la empresa.

Tercero. Para concursar con el Estado se debe tener en cuenta las resoluciones y normas que cambian cada cierto tiempo, por tal motivo la empresa debe estar en constante actualización de documentos, adaptándose así a las exigencias de los nuevos requerimientos del mercado.

Cuarto. Ganar licitaciones con el Estado favorece a la empresa dando prestigio y beneficios, que es la condición que resalta las buenas cualidades, respeto y admiración de los otros mediante la propuesta de cualidades, como la legitimidad, credibilidad y el trabajo bien hecho. Teniendo la opción de ser contratado fácilmente.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Recomendaciones

Primero. Elaborar un manual de funciones y perfil establecido por puesto.

Segundo. Creación de un área de recursos humanos que vele por el bienestar, derechos e identificación del cliente interno con la empresa. Estableciendo el valor agregado en el trabajo y evitar la pérdida de talento del capital humano.

Tercero. Realizar un adecuado reclutamiento con el personal, permitiendo encontrar talentos idóneos al puesto de trabajo.

Cuarto. La Gerencia debe delegar tareas o responsabilidades y dejar que los colaboradores internos asuman con responsabilidad sus funciones.

Quinto. Inversión de un sistema avanzado en tecnología con intención de mejorar eficiencia, control y gestión de los datos. Así como administrando correctamente todos sus recursos de la empresa.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Lista de referencias

Bustelo, & Amarilla. (2001). *Gestión del conocimiento y gestión de la información en Tendencias. Sección Reflexiones y Experiencias. PH 34*. Obtenido de https://n9.cl/v93hy

Daft, R. (2011). Introducción a la administración y las organizaciones. Administración. . Prentice Hall.

García, E. (2015). *La información como recurso estratégico para las empresas. Ensayo*. Obtenido de https://n9.cl/wmind

Hernández, S. (2011). *Definición de Organización. En S. H. Rodríguez,* . Obtenido de Fundamentos de gestión empresarial. México: https://n9.cl/0kfkq

Hodge, B., Anthony, W., & Gales, L. (2007). Teoría de la Organización Un enfoque estratégico. *sexta edición*. Madrid, España: Pearson Prentice-Hall.

Lampreabe, B. (2008). *Metodología de Digitalización de Documentos*. Obtenido de Artículo. Sociedad Informática del Gobierno Vasco. SharePoint Proyectos III: https://n9.cl/au6oe

Machuca, A. (2009). Planeación Estratégica en Las Organizaciones del Siglo XXI - Apuntes de Administración General. San Marcos.

Torres, Gallo, Hallo, Jaraiseh, Muriel, & Fernández. (2017). *Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probables*. Obtenido de Revista Cubana de Investigación Biomédicas (36) 3, 1-10: https://n9.cl/6ms26

Vidal, F. (2020). *Trazabilidad documental*. Obtenido de Stel Order: https://n9.cl/zyux6

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Notas al pie de página

[1] Propuesta técnica: Incluye una serie de documentaciones, así como permisos, certificaciones y otros requisitos.

[2] Plan Covid – 19: Plan propuesto por el Minsa, en el que se deben regir a la nueva normalidad de las empresas para poder realizar sus labores.

[3] Experiencia del Postor: Son las licitaciones ganadas anteriormente por el postor en los últimos ocho años según el rubro requerido de la licitación a concursar. Es un requisito indispensable para concursa. En adelante se mencionará como experiencias en todo el informe.

[4] Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE): Sistema que comunica e intercambia la información de las contrataciones del Estado, también sirve para consultar, participar, subsanar y ganar los concursos a los que se concursa, basada en las normas del OSCE (Organismo Supervisor de las contrataciones del Estado). Obtenido de R&C Consulting. El portal web de Seace se ubica en https://prodapp.seace.gob.pe/portal/

[5] Licitec: Portal web no gratuito que alerta de nuevos concursos, valor referencial del proyecto y se ubica en el link: https://www.licitec.pe/suite/login.php

[6] Hoja de aceptación del servicio (HAS): conformidad del cliente cuando el servicio ha culminado, y con ese documento se podrá facturar.

[7] Concursos consentidos: concurso ganado por el postor.

[8] Orden de Servicio (O.S.): el cliente ordena al proveedor el inicio de actividades.

[9] Servidor: Plataforma de almacenamiento propia de la empresa y de acceso restringido.

[10] Nube: Plataforma de almacenamiento de Google que la empresa ha comprado para colgar la información de ambas sedes.

[11] Buena pro: Son los resultados del postor ganador, contando con un tiempo de ocho días hábiles para que otros participantes tengan opción de cuestionar el resultado al comité de selección de la entidad.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Apéndices

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Apéndice A. Proceso de elaboración de propuestas hasta su ejecución

El área de proyectos se dedica a buscar convocatorias de los diferentes entidades públicas y privadas, elaborar y presentar sólidas propuestas, hacer seguimiento y ejecutarlas.

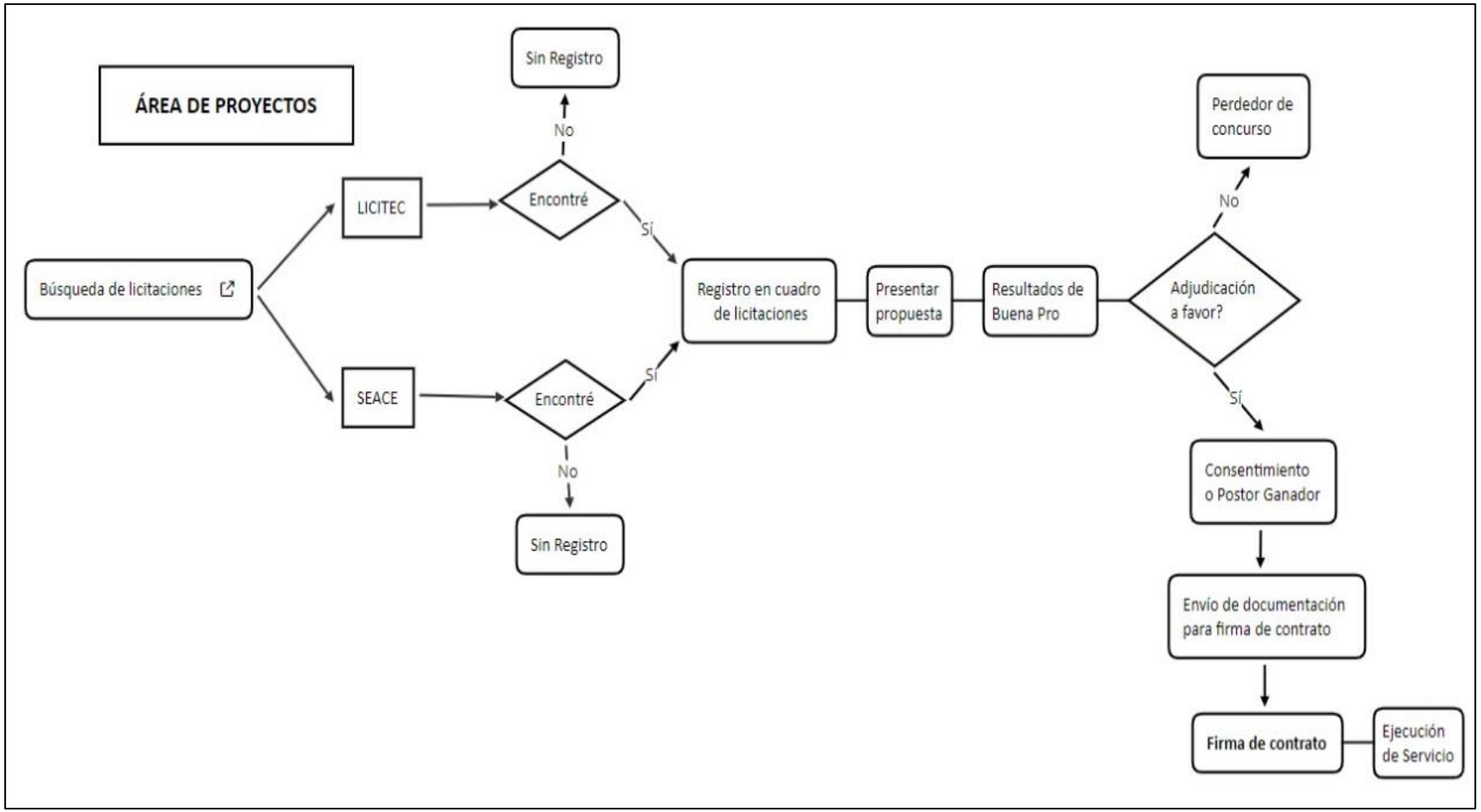
Para participar de las licitaciones estatales, los encargados envían por medio del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), la propuesta técnica, junto con la propuesta económica (cotización en soles del servicio a brindar); esperando como resultado el anuncio de la buena pro (son los resultados del postor ganador, contando con un tiempo de ocho días hábiles para que otros participantes tengan opción de cuestionar el resultado al comité de selección de la entidad) por parte de la entidad.

Después de ocho días hábiles se anuncia oficialmente al ganador, procediendo al consentimiento (el postor, formalmente ha ganado el proyecto de la entidad) del concurso, inmediatamente se genera la documentación para firmar el contrato, y para su ejecución técnica se terceriza el servicio (según su magnitud), de lo contrario se trabaja con el personal de la empresa.

En el caso de contrataciones en el sector privado, se envía una cotización sencilla para proyectos pequeños; y si son proyectos de más envergadura se envía: una cotización, la carta de presentación, constancias como permisos y certificaciones, incluye un brochure publicitario presentando a los clientes principales, logros y beneficios de ser socios B2B. Para mayor descripción del proceso de licitaciones, se elaboró un flujograma de las actividades.

Nota. Elaboración propia

Apéndice B. Flujograma del proceso de actividades para concursar en licitaciones públicas



Nota. Elaboración propia

Apéndice C. Propuesta de mejora de la organización de la información de la empresa en el servidor

Las 12 subcarpetas propuestas para la mejora de la organización de la información de la empresa en el sector de seguridad electrónica, en el cual estarían los archivos más importantes, ubicado en el servidor. Se detalla a continuación su estructura: (1) Concursos Públicos. (2) Base de solicitudes. (3) Experiencias. (4) Proveedores. (5) Recursos Humanos. (6) Catálogos. (7) Base de Datos. (8) Certificaciones de la empresa. (9) Políticas de la empresa. (10) Presentación de la empresa. (11) Registro de Ventas. (12) Codificación de Cartas.

Para detallar su contenido, se explicará a detalle cada una de las carpetas:

La primera carpeta de concursos públicos o licitaciones contiene a las licitaciones actuales, y todos los documentos necesarios para poder concursar, y en una planilla de Microsoft Excel se resumen de la evolución en el que se encuentra cada concurso (en proceso, espera de la buena pro, consentidas o no adjudicadas). Del mismo modo, la segunda carpeta de base de solicitudes contiene las cotizaciones del estado menores a 8 UIT, las cotizaciones al sector privado, una planilla de Microsoft Excel con la codificación del número de presupuestos, y otra planilla con el avance diario y mensual de las cotizaciones.

La tercera carpeta contiene la experiencia de la empresa, la cual está contenida por cada uno de los rubros a los que se dedica, a su vez cada uno está dividida por los últimos ocho años (2013-2020), a continuación, se dividen por los concursos ganados en los cuales está en cada uno por el contrato, la orden de servicio, el acta de conformidad, la factura y la constancia de depósito o transacción. Cabe recalcar que cada concurso fue obtenido a través de los reportes de ventas, según los estándares establecidos por montos mayores de S/50,000.00. Además, se incorpora la tabla de Microsoft Excel que contiene el resumen de la base de datos de experiencias, subdivididas por los rubros, cada concurso tiene un hipervínculo que te direcciona a documentos correspondientes a cada uno. Facilitando el acceso y reduciendo tiempos muertos.

La cuarta carpeta corresponde a los proveedores, ellos están organizados en una planilla la cual tiene los contactos directos de los distribuidores y fabricantes a nivel internacional y nacional. La carpeta de recursos humanos (5), cuenta con la información del personal que será propuesto en las licitaciones, además contiene una planilla Microsoft Excel que contiene el resumen de la información y un hipervínculo para cada uno, otorgando el rápido acceso, reduciendo la capacidad de decisión y tiempo.

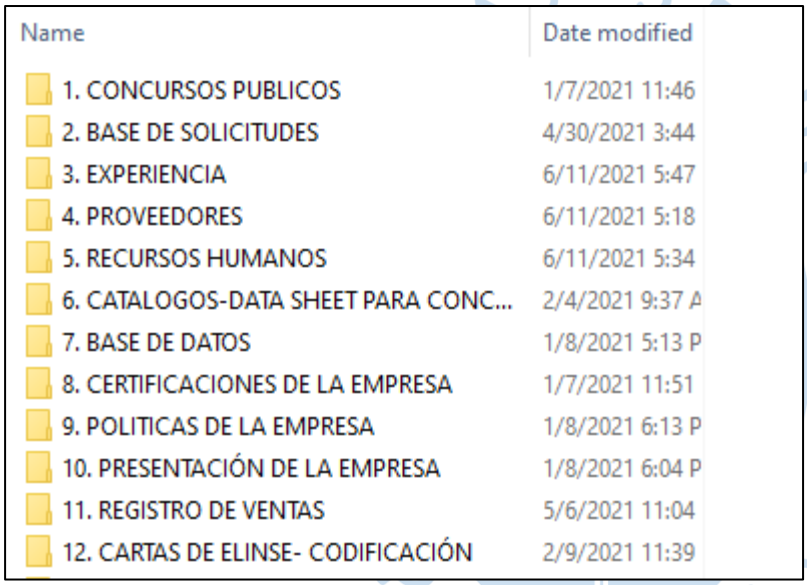
Para la carpeta de reporte de ventas se tenía hasta el 2016 completo, por lo que se trabajaron los últimos 4 años, se debía llenar una plantilla de Microsoft Excel l que muestre todas las ventas mes tras mes y por año, favoreciendo la selección de las licitaciones y presupuestos idóneos que serían utilizados para completar la base de datos de las experiencias. Las carpetas están organizadas de la

misma forma que las experiencias, con la diferencia que admite todo lo que se vende tanto cantidades mínimas como grandes.

Las carpetas de Catálogos cuentan con los principales equipos. Así mismo la Base de Datos, almacena el histórico de los concursos desde el año 2010. Las demás carpetas contienen básicamente las Certificaciones de la empresa para poder concursar, las políticas que manejan. Para las relaciones comerciales manejan los documentos de presentación. Finalizando con el registro de la codificación de cartas, que se envían a las entidades públicas.

Depurando datos duplicados e incompletos. se debía llenar una plantilla de Microsoft Excel que muestre todas las ventas mes tras mes, favoreciendo la selección de las licitaciones y presupuestos idóneos que serían utilizados para completar la base de datos de las experiencias.

Se muestra la imagen referencial de la propuesta ejecutada:



Nota. Elaboración propia