

APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE COMPRAS DE LA  
EMPRESA KONECTA

Oscar Eduardo Jiménez Osorno

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativa

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Medellín

2020

APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE COMPRAS DE LA  
EMPRESA KONECTA

Oscar Eduardo Jiménez Osorno

Trabajo de grado para el título de “Administración de empresas”

Asesor

Mg. James Alberto Marulanda Patiño

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Administración de Empresas

Medellín

2020

## Tabla de contenido

	Pag
Introducción .....	5
1. Identificación de la empresa. ....	6
1.2 Breve descripción de la empresa.....	6
1.3 Ubicación .....	6
1.4 Actividad económica .....	6
1.5 Importancia dentro del sector.....	7
1.6 Reseña histórica de la empresa. ....	7
1.7 Misión. ....	7
1.8 Visión.....	8
1.9 Valores corporativos. ....	8
2. Descripción y ubicación del cargo que se desempeño.....	9
2.1 Nombre del cargo.....	9
Aprendiz.....	9
2.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa .....	9
2.3 Funciones asignadas: .....	10
3. Descripción general de las tareas desarrolladas.....	11
3.1 Actividad específica del área o departamento donde trabaja .....	12
3.2 Relación de la tarea con su formación como profesional. ....	12
3.2.1 Lugar de trabajo y manejo de contingencia. ....	13
3.3 Tareas que se le encomendaron en cada caso. ....	13

3.4 Evidencia de labores realizadas. ....	13
4. Resultados .....	14
4.1 Competencias desarrolladas en la empresa. ....	14
4.1.1 Competencias del ser .....	14
4.1.2 Competencias del saber.....	15
4.1.3. Competencias hacer .....	15
4.2 Logros. ....	16
4.3 Dificultades. ....	16
4.4 Conclusiones. ....	17
4.5 Recomendaciones .....	18
Glosario.....	19
Referencias.....	20

## Introducción

Este trabajo de grado se realizó con el fin de integrar los conocimientos adquiridos en la empresa Konecta para dar apoyo en el área administrativa de compras y llevar a cabo los procesos necesarios para las metas requeridas por medio del portal de compras Konecta donde se llevan todas las negociaciones de una manera electrónica y correos para tener una comunicación con los clientes de la compañía.

Durante el proceso de prácticas se llevó a cabo durante un periodo de 25 semanas realizaron funciones relacionadas con la inscripción y actualización de proveedores, en donde se llevaron a cabo tareas como la inscripción de proveedores para la generación de las órdenes de compra, evaluación de la documentación y actualización anual de proveedores activos; otra de las funciones desempeña fue la administración del portal de compras de Konecta, con tareas afines al área contable y financiera, relacionadas con la generación de órdenes de compras, solucionando inquietudes de los proveedores con el portal de compras, cerrando negociaciones aprobadas por los proveedores, enviando negociaciones de alto valor al comité de España y generando pedidos y albaranes en el portal de compras; en la función de la administración de correo empresarial se desempeñaron tareas o actividades inherentes al envío y recibo de correos a proveedores para actualización e inscripción, envió y recibo de correos por parte del comité España y de las demás dependencias para peticiones requeridas del área de compras.

La realización de la práctica brindó un aporte importante a la empresa toda vez, que logró optimizar los procesos relacionados con el manejo de los proveedores, compras y comunicaciones; además, aportó experiencia en la formación como profesional ya que las actividades a realizar son de suma importancia para futuros practicantes que sean postulados para el área de compras.

## **1. Identificación de la empresa.**

MULTIENLACE SAS

### **1.2 Breve descripción de la empresa.**

La empresa Konecta trabaja para el éxito de los clientes y para garantizarlo se han dedicado a mantener y mejorar los ya elevados estándares de calidad que los caracterizan, acompañando a las marcas en cada uno de los momentos clave de la interacción con sus usuarios para dar respuesta a sus necesidades y lograr una experiencia satisfactoria y común en todos los puntos de contacto (Konecta, 2020).

### **1.3 Ubicación**

Cra 37 A N° 8-43 Oficina 701 Rose Street

### **1.4 Actividad económica**

La empresa Konecta es una organización dedicada a la prestación de servicios de centro de llamadas (call center) a los distintos sectores: financiero, telecomunicaciones, seguros, administración pública. Editorial y medios de comunicación, distribución y Retail y sector farmacéutico (Konecta, 2020).

### **1.5 Importancia dentro del sector**

Konecta es la empresa líder en la Industria de Relacionamiento con Clientes en Colombia, con grandes expectativas de crecimiento a corto plazo tanto con operaciones nacionales, como *nearshore* y *offshore*, lo que nos permitirá seguir siendo un referente en el país en cuanto a la fidelización y efectividad en los servicios (grupoKonecta, 2020).

### **1.6 Reseña histórica de la empresa.**

Fundado en 1999 por un grupo emprendedor español, Grupo Konecta se dedica exitosamente a la tercerización de procesos de negocio (BPO, Business Processing Outsourcing), abarcando desde la planificación y ejecución de tareas internas de *front office* y *back office* hasta el control de actividades de agentes de externos (grupoKonecta, 2020).

### **1.7 Misión.**

Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia del cliente y la innovación, que prestan servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenibles que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medio ambiente y la sociedad (grupoKonecta, 2020.p.1).

## 1.8 Visión.

Ser la compañía líder global de BPO y Contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes (grupoKonecta, 2020.p.1).

## 1.9 Valores corporativos.

**Innovación.** Es una compañía que siempre está en mejora de sus sistemas de software, excelentes sistemas de comunicación con los clientes y un manejo de contingencia que ha hecho que la compañía esté adelante y a la vanguardia para cumplir con las exigencias del mercado.

**Desarrollo sostenible.** Konecta se ha destacado por tener un gran compromiso con el medio ambiente ya que está en sus políticas internas hacer un buen modelo de gestión responsable con la sociedad siendo responsable en todos los aspectos empresariales.

**Profesionalidad.** Konecta es una organización que cumple con los requisitos y principios para con nuestros clientes, comprometidos con nuestros clientes siendo eficaces en todos los procesos de una manera transparente para garantizar confianza y honestidad en todos los aspectos profesionales.

**Integridad.** Según los principios rectores de Konecta se indica que es una entidad abierta, honesta y directos en todas sus relaciones.

**Excelencia.** Konecta ha sido reconocido por excelencia “Hicimos historia en el noveno Premio Nacional a la Excelencia en la Industria de Relacionamiento con clientes” (grupoKonecta, 2020.p.1)

## 2. Descripción y ubicación del cargo que se desempeño

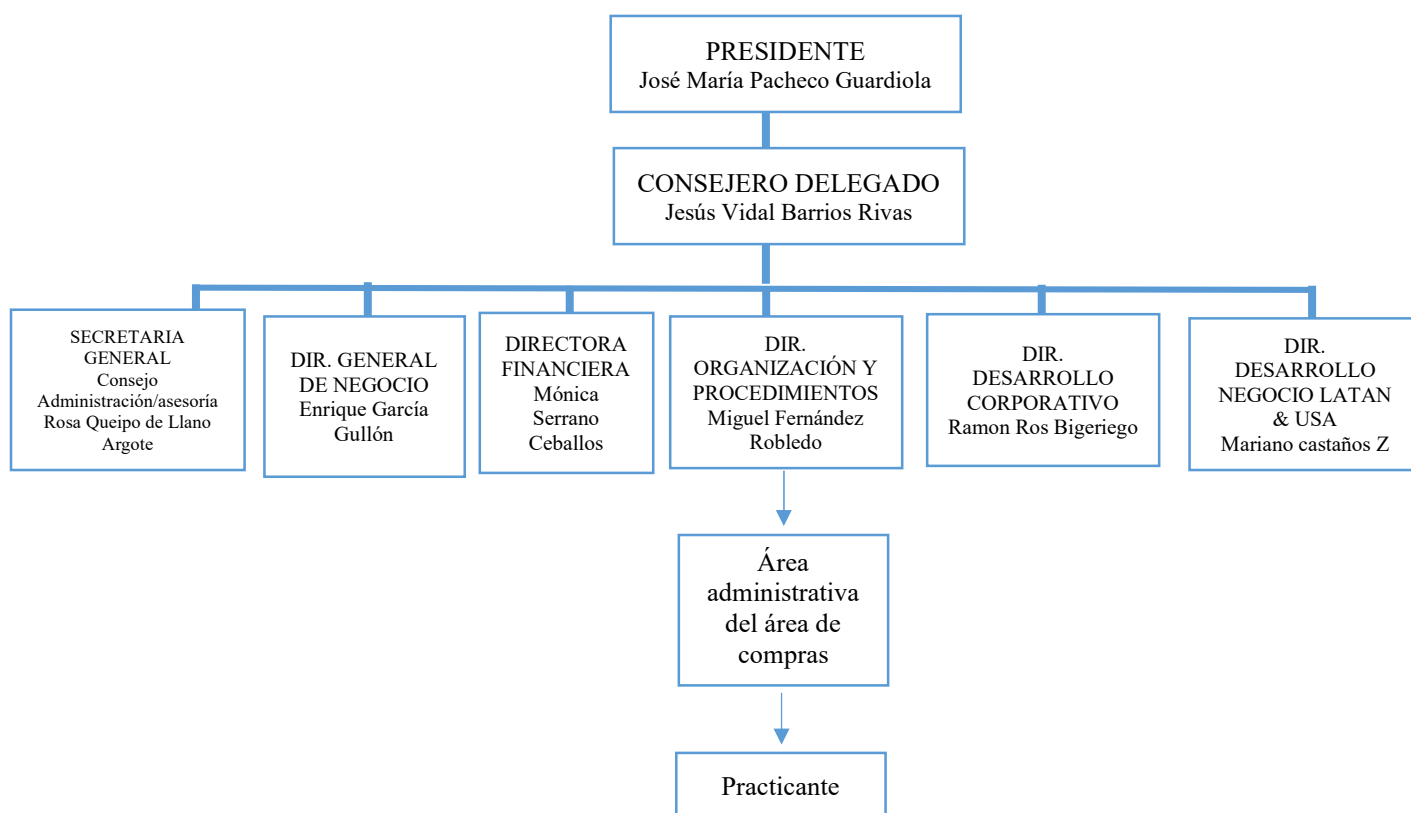
### 2.1 Nombre del cargo

Aprendiz.

### 2.2 Ubicación dentro de la estructura de la empresa

#### Figura 1.

*Estructura organizacional de la empresa Konecta*



Nota: la figura muestra la estructura organizacional de la empresa. Fuente: Konecta (2020)

### **2.3 Funciones asignadas:**

- Administrar el portal de compras
- Diligenciar la inscripción de proveedores
- Actualizar los proveedores antiguos que hacen parte de Konecta,
- Diligenciar documentación para la actualización como clientes con nuestros proveedores
- Archivar toda la información de registros del portal de compras, actualización e inscripción
- Actualización como clientes en las bases de datos donde reposa toda la información de las funciones realizadas.

### 3. Descripción general de las tareas desarrolladas

Las funciones de la practicante están directamente relacionadas con las tareas diarias realizadas en función de Inscripción y actualización de proveedores, Administración del portal de compras de Konecta y Administración del correo empresarial. En la tabla 1, se puede observar su descripción y relación con la tarea como profesional.

**Tabla 1.**

#### *Funciones del practicante*

Funciones del practicante	del	Tareas realizadas	Relación de la tarea con su formación como profesional
Inscripción y actualización de proveedores	y de	-Inscribir proveedores a Konecta para generar órdenes de compra. -Requerir y evaluar toda la documentación legal para la inscripción. -Actualización anual de proveedores activos.	-Gestión de procesos -Gerencia financiera -Gerencia
Administración del portal de compras de Konecta	del	-Generar las ordenes de compras -Solucionar inquietudes de nuestros proveedores con el portal de compras -Cerrar negociaciones aprobadas por los proveedores. -Enviar negociaciones de alto valor al comité de España -Generar pedidos y albaranes en el portal de compras	-Negocios internacionales -Contabilidad -Gerencia financiera -Costos y presupuestos -Contabilidad de costos
Administración del correo empresarial	del	-Enviar y recibir correos a proveedores para actualización e inscripción -Enviar correos y recibir por parte del comité España -Enviar y recibir correos de las demás dependencias para peticiones requeridas del área de compras	-Gestión de procesos -

Fuente: elaboración propia

### **3.1 Actividad específica del área o departamento donde trabaja.**

El área de compras tiene como función principal la adquisición de bienes y servicios necesarios para que la empresa pueda producir y funcionar de una manera eficiente a través de un portal donde se realizan todos nuestros procesos de compra, negociación electrónica, y homologación de proveedores para todas las sedes de Konecta a nivel nacional.

Revisar diariamente los correos enviados por nuestros clientes y superiores para peticiones y requerimientos del área, gestionar las ordenes de compras generadas en el portal de compras, y gestionar las actualizaciones de todos nuestros proveedores revisando toda la documentación para tal fin.

### **3.2 Relación de la tarea con su formación como profesional.**

Administrar todos los procesos del área de compras ha sido de mucho aprendizaje a nivel profesional ya que gestionar las ordenes de compras a nivel nacional, gestionar una buena comunicación con nuestros proveedores por medio de los diferentes medios de comunicación y la relación entre el ambiente laboral que se adquiere en el tiempo ha hecho de varias formas una capacitación importante para mi formación como profesional por que abarca muchas asignaturas que dieron importancia en la formación y una experiencia relevante para llevar a cabo un adecuado desarrollo.

### **3.2.1 Lugar de trabajo y manejo de contingencia.**

En este momento toda el área de compras se encuentra en teletrabajo debido a la contingencia causado por el Covid - 19, sin embargo, hay muy buena comunicación de trabajo por diferentes medios de comunicación que ha permitido desarrollar de buena manera las actividades para cumplir con las prácticas.

### **3.3 Tareas que se le encomendaron en cada caso.**

- Revisar diariamente el correo para ver nuevas tareas o mirar que los proveedores hayan aceptado las órdenes de compra.
- Realizar diariamente revisión del Portal de compras para realizar las ordenes de compras lanzadas por los proveedores.
- Revisar documentación necesaria para la inscripción y actualización de proveedores.
- Cerrar las negociaciones aprobadas por los proveedores registrando todas las actividades realizadas.

### **3.4 Evidencia de labores realizadas.**

Todas las actividades realizadas reposan sobre una tabla de Excel (control portal de compras) donde están todos los registros de las tareas que hay en el portal con números de registro, nombre de proveedores, códigos de negociación, valores de pagos, fechas de realización y la información necesaria para apoyarnos con las evidencias que allí se encuentran.

## 4. Resultados

### 4.1 Competencias desarrolladas en la empresa.

En el desarrollo del proceso de prácticas se ha adquirido habilidades de interacción personal con clientes, compañeros y disciplinarios importantes para un buen desarrollo y clima laboral. En las actividades realizadas se ha adquirido conocimiento importante en el desarrollo diario de actividades importantes para la compañía ya que desarrollar tareas diarias en el área de compras requiere de un buen manejo del portal de compras para cumplir con la demanda constante que los proveedores exigen, por otro lado tener un buen conocimiento sobre la revisión para la legalidad de la documentación indispensable para que se lleve a cabo las legalidades y compromiso por ambas partes (clientes y Konecta), y haya una correcta relación comercial bilateral es de las actividades diarias que hacen para ser competentes.

#### 4.1.1 Competencias del ser

**Responsabilidad.** Está relacionada con el cumplimiento de las funciones y actividades encomendadas en la empresa

**Puntualidad.** Coordinación para llegar a tiempo y dar cumplimiento a las tareas encomendada dentro de los plazos para la satisfacción de la obligación

**Asertividad.** Habilidad para expresar los deseos de manera adecuada y abierta sin atentar contra los demás (compañeros o directivos)

#### 4.1.2 Competencias del saber

**Manejo de herramientas ofimáticas.** Habilidad para el manejo de las herramientas tecnológicas y los softwares requeridos para el cumplimiento de las tareas o actividades asignadas.

**Análisis financiero.** Capacidad para realizar actividades contables, económicas y financieras relacionadas con el cargo en el área de compras de la empresa.

**Procesos operativos para de compras.** capacidad para realizar actividades inherentes al área de compras, incluyendo tareas como revisión del Portal de compras, realizar ordenes de compras, inscripción, actualización y negociación con proveedores

#### 4.1.3. Competencias hacer

**Trabajo en equipo.** Coordinación de personas para la realización de una o varias tareas que permitan el logro de las metas y objetivos de la empresa

**Trabajo bajo presión.** Se mantiene la eficiencia en condiciones adversas y sobre cargas de tareas y actividades, ejecutándolas dentro de los plazos establecidos.

**Liderazgo.** Se ejerce influencia sobre las personas (colaboradores), se motiva, comanda y conduce al equipo de trabajo hacia el logro de las metas en el área a cargo (compras).

## 4.2 Logros.

- Los conocimientos adquiridos en el área de compras aportaron ideas amplias sobre la administración de recursos (físicos, tecnológico, financieros) de cualquier compañía
- Optimización del tiempo para las metas requeridas por la empresa
- Buena comunicación laboral entre compañeros y clientes ha hecho que sean factores que hacen de esta experiencia un logro muy importante para la formación profesional.
- En estos tiempos de pandemia uno de los retos más importantes para seguir cumpliendo con las metas programadas ha sido la auto responsabilidad, ya que brinda un grado de madurez mayor.
- Mayor compromiso y sentido de pertenencia por la empresa para la cual se esta formado parte

## 4.3 Dificultades.

La pandemia Covid 19 ha sido una dificultad para todas las compañías en el sentido en que la interacción siempre va a ser un factor importante para un mejor desarrollo de aprendizaje y no solo en las actividades diarias sino en la interacción social que también tiene alta importancia en el ámbito empresarial.

Otra dificultad que se tiene a la hora de enfrentar una práctica empresarial es la adaptación a los nuevos conocimientos que brinda una compañía en particular ya que sus políticas y procesos pueden ser ese enfrentamiento de lo académico con lo real.

#### **4.4 Conclusiones.**

Mediante el proceso de la presentación de este proyecto se identifica con cada proceso dado en la experiencia de prácticas porque es realimentar cada proceso vivido y aprendido.

Con la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante la formación académica se contribuye a la empresa a la optimización de sus procesos, pero también, a nivel personal y profesional se logra experiencia y mayor conocimiento para aportar a otras organizaciones en un futuro cercano.

Se logró poner en práctica los conocimientos obtenidos durante la realización de la carrera de administración de empresas y con ello, dejar la marca de la Universidad Luis Amigó en las mejores referencias con todo lo que nos identifica como institución.

Se concluye que una buena educación por parte de la universidad y un compromiso constante por el practicante generarán gran impacto a las entidades donde se represente el nombre de la institución junto con el aprendizaje obtenido y así cumplir con las exigencias que demanda el mercado actual y ser competitivos.

#### **4.5 Recomendaciones**

De acuerdo con la realización de la practica en la empresa Konecta y en el área de compras, se recomienda la elaboración de un manual de procedimiento para los practicantes y de esta forma las actividades puedan ser realizadas de forma homogénea por cada uno de los que lleguen nuevos a realizar sus procesos de práctica.

Se recomienda gestionar un proceso de inducción a los practicantes que llegan nuevos a la empresa, para que de esta manera se pueda lograr los conocimientos necesarios para realizar cada una de las tareas del área de forma idónea.

Acercar al practicante al mundo empresarial a partir de sus políticas y procesos para que este pueda confrontar la teoría y los conocimientos desde la academia con la vida empresarial en un entorno real.

## Glosario

**CALL CENTER:** es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos.

**NEARSHORE:** es un tipo de subcontratación o externalización de una actividad con salarios más bajos que en el propio país.

**OFFSHORE:** es una empresa cuya característica principal es que están registradas en un país en el que no realizan ninguna actividad económica.

**OUTSOURCING:** es un término en inglés que representa la tercerización de servicios con el objetivo de mejorar la productividad de una empresa.

**FRONT OFFICE:** es un término que traducido literalmente significa: oficina de delante. Viene indicado como el conjunto de las estructuras de una organización que gestiona la interacción con el cliente.

## Referencias

- GrupoKonecra. (2020). Estructura organizacional. <https://www.grupokonecra.com/somos-globales/colombia/>
- GrupoKonecra. (2020) Misión y Visión empresa Konecra. (<https://www.grupokonecra.com/somos-konecra/mision-vision-valores/>)
- GrupoKonecra (2020). Premio nacional a la excelencia en la industria de relacionamiento con el cliente. <https://www.grupokonecra.com/hicimos-historia-en-el-noveno-premio-nacional-a-la-excelencia-en-la-industria-de-relacionamiento-con-clientes/>
- Konecra, (2020). Descripción de la empresa Konecra. <https://www.grupokonecra.com/sectores-y-servicios/>